



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

PALVELUMUOTOILULLA KOHTI HUIPPUA

Case: Talma Ski Wernerin Park

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma
Opinnäytetyö ylempi AMK
Syksy 2013
Marika Palsio

Lahden ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, ylempi AMK

PALSIO, MARIKA:

Palvelumuotoilulla kohti huippua
Case: Talma Skin Werner Park

Palveluliiketoiminnan opinnäytetyö, 76 sivua, 15 liitesivua

Syksy 2013

TIIVISTELMÄ

Tämän kehityshankkeen tavoitteena on luoda toimeksiantajalle prosessinkuvauskaavio uuden tai jo olemassa olevan tuotteen kehittämiseksi. Lisäksi annettuun toimeksiantoon kuuluu jo olemassa olevan tuotteen päivittäminen ja kehittäminen. Toimeksiantajana toimii laskettelukeskus Talma Ski Itä-Uusimaalla, Sipoossa. Heillä on tahtotilana kehittää lastenlumipuuhamataan Werner Parkia. Työn kautta haetaan ideointia ja apukeinoja toiminnan kehittämiseen sekä osittaiseen uudistumiseen.

Jotta kehitysideoista on saatu mahdollisimman realistisia ja käyttökelpoisia, on teoreettisessa viitekehyksessä käytetty palvelumuotoilua, elämyspedagogiikkaa ja kokemuksellista oppimista. Tutkimusmenetelminä on käytetty havainnointia, fokusryhmäkeskustelua ja kävijäkyselyä määrällisen tutkimuksen menetelmin.

Tässä työssä on kehitetty kävijäpersoonat palvelumuotoilun keinoin. Persoonien kautta on menty todellisten käyttäjien arkeen toimeksiantajan aktiviteetissa. Kävijäpersoonat ovat kuvauksia yrityksen asiakkaista ja palvelujen käyttäjistä. Palvelumuotoilun avulla sekä hyödyntäen elämyspedagogiikkaa on etsitty kehittämis-kohteita ja kehitetty niitä toimivimmiksi. Parannusehdotuksen lisäksi on löydetty toimintoja, joiden avulla liiketoiminnasta tulee taloudellisempaa ja tehokkaampaa, mutta ennen kaikkea asiakasystävällisempää, kuten esimerkiksi mahdollisuus käyttää aktiviteetteja vuodenajasta riippumatta.

Kehityshankkeessa löytyi useita erilaisia kehitysideoita. Suurin osa ideoista tuli ilmi kävijäkyselyn ja kävijäpersoonien tulosten ristiinanalysoinnissa. Yhdeksi tärkeimmäksi kehityskohteeksi on nostettu henkilökunnan dialogia asiakkaiden kanssa. Tästä dialogista voi myös nousta ideoita, jotka johtavat uuteen kehitykseen kohteessa. Kehityshankkeessa syntynyt palveluprosessikaavio havainnollistaa koko palvelun kehitysprosessin. Kaavio korostaa tuloksissa esille nousutta vuorovaikutuksen tarvetta asiakkaan ja toimeksiantajan välille.

Asiasanat: elämyspedagogiikka, palvelumuotoilu, havainnointi, leikki, tuotekehitys

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

PALSIO, MARIKA:

By Service Design to the top
Case: Talma Ski Werner Park

Master's Thesis in Hospitality Management 76 pages, 15 pages of appendices

Autumn 2013

ABSTRACT

The purpose of this development task is to create a process description chart for the client to develop a new or existing product. In addition, the assignment involves updating and developing the existing product. The client is Talma Ski Resort in Eastern Uusimaa, Sipoo. They have a strategic intent to develop their Werner Park - Snow Wonderland for the kids. The purpose of the work is to get ideas and means to develop and partly renew the operations. Service design, adventure education and experiential learning were used in the theoretical framework to get the development ideas as realistic and useful as possible. Observation, focus group discussion and visitor survey were used as research methods.

In this work visitor persons were generated through service design and with their help it has been possible to see how the real persons function in the activities. Visitor persons are descriptions of the company's customers in other words the persons using the services. Service design was used for finding development targets and making them more functional.

In addition to the proposal for improvement some functions were found to make the clients operation more economical and efficient and above all more customer friendly, as an example, the possibility to use the activities regardless of the season.

The progressing development work indicated that there is a need for development even though many things work well as they are. Some operations mainly needed clarifying and updating. The visitor survey clarified these facts by giving valuable information about the people visiting the area and about their needs and wishes. By observing how people acted in different activities after the survey it was possible to confirm and interpret the visitor survey responses. These methods helped to make the customers heard and opened their everyday life and wishes to the client.

Key words: experiential education, service design, observation, play, product development

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Toimeksianto	1
1.2	Taustaa kehittämistehtävään	2
1.3	Keskeiset käsitteet	4
1.4	Kehittämistehtävän tavoite	5
2	PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN	6
2.1	Matkailun tuotekehitysprosessi	6
2.2	Prosessityö	8
2.3	Matkailualueen kehittäminen	10
2.4	Muotoiluprosessi	12
2.5	Palvelumuotoilu	15
2.5.1	Palvelumuotoilun vaiheet	16
2.5.2	Kontaktipisteet	19
2.5.3	Palvelupolku	20
2.5.4	Palvelutuokiot	20
2.6	Elämyspedagogiikka	21
2.7	Elämyspedagogiikan peruskäsitteitä	22
2.7.1	Elämys	23
2.7.2	Elämyshakuisuus	23
2.7.3	Kokemuksellinen oppiminen	24
2.8	Leikin yhdistäminen toimintaan	25
3	KEHITYSMENETELMÄT	28
3.1	Havainnointi (ymmärrä-vaihe)	28
3.2	Kävijäkysely määrällisen tutkimuksen menetelmin (ymmärrä-vaihe)	31
3.3	Fokusryhmäkeskustelu (kehitä-vaihe)	34
4	TULOKSET	37
4.1	Toimintaympäristö	37
4.2	Kävijäpersoonat	39
4.3	Palvelupolku ja –tuokiot	44
4.3.1	Kohteen valinta vapaa-ajan aktiviteetille	45
4.3.2	Saapuminen Wernerin Parkiin	46
4.3.3	Oleskelu Wernerin Parkissa	48

5	JOHTOPÄÄTÖKSET	59
5.1	Kehittämideoita	59
5.2	Työn tavoitteiden toteutuminen	62
5.3	Jatkotutkimuskohteita	64
	LÄHTEET	66
	LIITTEET	73

1 JOHDANTO

1.1 Toimeksianto

Talma Skin Werner Park sijaitsee Itä-Uudellamaalla, Sipoossa Talman kylässä. Talma Ski on monipuolinen koko perheen laskettelu keskus. Talma Skin on erityisesti ollut edelläkävijä lumilautapalveluissa, mutta on viime vuosina keskittynyt myös koko perheen palvelemiseen. Werner Park on erityisesti perheen pienemille suunniteltu alue rinteiden vieressä, jossa voi laskea myös ilman suksia tai lumilautaa. Talma Skin toiminta on avoinna lumiaikoina ja alueen matkailutoiminta painottuu voimakkaimmin talvisesonkiin.

Talman kylän rajoja ei ole missään määritelty tarkasti ja hallinnollisesti se kuuluu Martinkylän kylään. Talma on kuitenkin ollut kirkonkirjoissa mainittuna jo 1800-luvulla, sillä alueella on ollut vahvaa maataloutta ja jopa luonnonrikkauksia, jotka ovat vaurastuttaneet aluetta ja sen asukkaita. Alueen läpi on kulkenut rautatie jo kohta 200 vuotta ja koko radan historian ajan on Talman kylän kohdalla ollut seisake, jonka nimi on ollut myös Talma. Tänä päivänä rataa pitkin kulkee vain raitia ja kesäisin höyryveturijunia satunnaisesti. (Alaterä 2005.)

Talman kylän alueella on matkailutoimintaa jonkin verran myös kesäisin. Talma Skin kesätoimintana ovat ohjelmalvelut, jotka toteuttaa Talma Active. Pari kilometriä pohjoiseen laskettelurinteiltä on suosittu Golf Talma, jonka strategiana vuoteen 2020 mennessä on olla Suomen kymmenen parhaan golfkentän joukossa ja kasvattaa jäsen- ja käyttäjämääräänsä merkittävästi. (GolfTalma 2013.)

Sipoon kunnassa on suuret paineet kasville. Kunta panostaa kaavoitukseen voimakkaasti. Myös Talman alueella on tehty osayleiskaava ja siinä on otettu kantaa myös maisemointiin ja viihtyvyyteen. Näissä raporteissa on huomioitu vahvasti myös Talma Skin alue ja sen kasvaminen virkistyskäytössä. Kunnan tavoite on, että alue kasvattaa haluttavuuttaan ja vakiinnuttaa statuksensa myös muualta tulevien kohteena. (Sipoon kunta 2010, 14.)

Toimeksianto tässä kehitystehtävässä ja opinnäytetyössäni on kehittää Talma Skin lastentalvipuuhamatuote Werner Parkia kiinnostavammaksi ja toimivammaksi alueeksi ja tuotteeksi. Toimeksiantaja esitti myös toiveen kävijätutkimuksesta,

sillä heillä ei ole dokumentoitua tietoa Wernerin Parkin kävijöistä. Samalla he toivoivat, että kävijöiltä kysyttäisiin käyttäjätoiveita Wernerin Parkiin. Toimeksiantajani ääni näkyy ja kuuluu tässä kirjallisessa työssäni haastattelujen ja kävijätutkimuksen esityksen yhteydessä käydyn keskustelun pohjalta.

Kehitystyössäni luon lisäksi prosessikaavion toimintojen kehittämisprosessiin. Tämän kaavion avulla toimeksiantajani ja muut vastaavan alan toimijat voivat hahmottaa kuljettavat tien toimintojen uudistamiseen sekä kehittämiseen. Lisäksi kaaviosta näkee vuorovaikutus suhteet eri osa-alueiden välillä.

Tämä kehittämishanke on työelämälähtöinen ja se voidaan yleistää tietyiltä osin myös muihin vastaavanlaisiin kohteisiin. Valmiina työnä se on suoraan työväline toimeksiantajalle ja on käytettävissä liitetiedostoineen sellaisenaan. Kehitystyössä on otettu huomioon myös kunnan kehittymispaineet, alan yleinen kehittyminen sekä tulevaisuuden tutkiminen.

1.2 Taustaa kehittämistehtävään

Matkailu on koettu palveluintensiiviseksi alaksi, jossa asiakkaiden palvelukokemukset ja palvelun laatu ovat merkittäviä tekijöitä asiakkaan valitessa kohdetta ja toimintaa. Asiakslähtöisen tuotekehityksen sekä -markkinoinnin on todettu olevan keino pärjätä liiketoiminnassa, ja kilpailuedut tulisi etsiä ihmisten haluista ja toiveista. (Karvonen 2002, 19.)

Kilpailu matkailualalla on kova, joten kehitystä on tapahduttava jatkuvasti, jotta menestys voi jatkua. Kohteilla on useita erilaisia kilpailuvaltteja, osa keskenään samanlaisia, osa hyvinkin erilaisia. Erottautuminen on kilpailutekijänä pakollinen.

Resurssien kohdentaminen tarkemmin ja voimakkaammin onnistuu prosessien kehittämisen avulla. Prosessien kehittäminen myös parantaa laatua. Prosessit on kuitenkin syytä suunnitella ja mallintaa niin, että ne ovat muuntautumiskykyisiä ja joustavia malleja. Toiminnan kehittäminen ja uudistaminen on voimakkaasti si-
doksissa prosessien kehittämiseen. Ilman vuorovaikutusta eri toimijoiden välillä

eivät toiminnot parane: käskyttäminen ei auta, on tehtävä aitoa kehittämistä. (Karvonen 2002, 9–10.)

Kausikohteissa on omat haasteensa kannattavuuden suhteen. Aktiviteettien tulisi olla toimivia säästä ja vuodenaajasta riippumatta. Myös resurssien moninainen käyttö ja hyödyntäminen ovat tärkeitä tekijöitä menestyksessä tällä alalla. Paineet kehittyä ja innovoida uutta ovat voimakkaat.

Oma motivaationi tälle kehitystyölle on henkilökohtainen intressini oman talousalueen kehittämiseen sekä oman substanssiosaamiseni hyödyntäminen samassa yhteydessä. Toimeksiantajani sekä minun kotikuntani on Sipoo, joka on kasvanut viime vuosina voimakkaasti niin asukkaiden määrässä mitattuna kuin taloudenohjauksessa. Kunta koki tappion pari vuotta sitten Helsingin kaupungin pakkolunastuessa eteläisestä Sipoosta suuren maa-alueen omaan tuotantoonsa. Kunta on kuitenkin taistellut läpi haastavien aikojen ja on etenkin Talman kylän alueen suunnitteluun ja kaavoitustyöhön panostanut suuresti. Tämä kunnan priorisointi Talman kehitystyössä on myös edesauttanut Talma Skin toiminnan kehityksessä ja näin ollen myös tässä omassa kehityshankkeessani ja opinnäytteessäni.

Tämän kaltaista kehitystyötä, eli palvelumuotoilun hyödyntämistä tuotekehityksessä ja palveluprosessin mallintamisessa samankaltaisessa ympäristössä, en ole muita löytänyt. Kehitystä on tehty ja erityisesti tuotekehitystyö on ollut erinomaista, mutta palveluprosessinkuvauksen mallintamista ja vielä erityisesti palvelumuotoilua hyödyntäen, en ole löytänyt.

Työssäni otan huomioon kehitystyön kontekstin ja sen mahdollisuudet. Työssä huomioidaan kehitystyö monesta eri näkökulmasta. Tuon tuloksissani näkyviin ympäristön huomioimisen sekä alan muiden toimijoiden ja yhteistyökumppaneiden mahdollisuuden osallistua tulevaisuudessa toiminnan kehittämiseen. Lähestyn aihetta palvelumuotoilun keinoin, jonka avulla palvelukokemukset muutetaan kontaktipisteiksi (Koivisto 2007, 66–67). Lähestymisnäkökulmassa huomioin myös matkailun kehityksen yleiseltä sekä palvelumuotoilun kannalta.

Tänä päivänä leikin määrä lasten arjessa on vähentynyt dramaattisesti. Samanaikaisesti lasten päivittäinen liikunta on vähentynyt (Tammelin 2008, 12). Aikuisten

tehtävä on luoda lapsille mahdollisuuden leikkimiseen. Lapsuus ilman leikkimistä saattaa johtaa siihen, etteivät lapset enää osaa leikkiä omaehtoisesti vaan vapaa-aika menee niin sanotusti ylikierroksilla olemiseen ja edelleen riehumiseksi. Etenkin television katselu ja videopelien pelaamisen on todettu vähentävän mielikuvi-
ta (Hakkarainen 1990, 45). Leikki on tunnustettu lasten oikeudeksi YK:n Lasten oikeuksien sopimuksessa. Leikin tulisi kuulua myös aikuisten elämään. Aikuiset kutsuvat leikkiä usein aikuisiässä harrastukseksi, sillä silloin on lupa rentoutua ja hakea vastapainoa työelämälle. Myös aikuinen kokee leikkiessä mielihyvää ja samalla se kohentaa hyvinvointia niin arjessa kuin työelämässä. Leikin tulisi kuulua kaikkien ihmiset arkeen eikä sitä saisi mieltää työn vastakohtaksi. (Hakkarainen 1990, 89-92.)

"Emme lopeta leikkimistä sen johdosta, että vanhenemme - vanhenemme, koska lopetamme leikkimisen."

Herbert Spencer (Hakkarainen 1990, 92.)

Kirjallinen työni rakentuu aiheen esittelystä, teorioista, menetelmistä sekä tuloksista, joihin on menetelmien kautta päästy. Käyttämäni teoriat menetelmien rinnalla antavat vahvaa pohjaa palveluprosessin mallin rakentamisen hahmottamiselle. Johtopäätöksissä esittelen palveluprosessikaavion sekä kehitysideoita.

1.3 Keskeiset käsitteet

Tässä kehittämistyössäni on muutama keskeinen käsite, jotka rakentavat koko työlle rungon sekä ovat lopputulosten luomisessa avainasemassa.

Palvelumuotoilulla eli service designilla tarkoitan tässä työssä menetelmiä, jotka ovat muotoilulähtöisiä ja apuna on käytetty palvelun innovointia ja suunnittelua. Palvelumuotoilussa tulee pitää käyttäjä toiminnan ja suunnittelun keskiössä. (Moritz 2005, 13.)

Palveluprosessilla tarkoitan tässä työssä asiakkaan kokemaa palvelutapahtumien ketjua, joka muuttaa panokset tuloksi (Lehtinen & Niinimäki 2005, 40).

Matkailualueen kehittämisellä elinkaarimallin avulla tässä työssä tarkoitan, että matkailualueet etenevät tietyn mallin mukaisesti prosessinomaisesti eteenpäin kehityksessään. Eteneminen voi tapahtua syklisesti ja jo koettuihin vaiheisiin voidaan palata. (Butler 2006, 6.) Elinkaarimallilla korostetaan tässä työssä uusia tapoja tehdä kehitystä.

Elämyspedagogiikalla tarkoitan tässä työssä keinoa, jolla pyritään auttamaan henkilöitä hahmottamaan ja löytämään oma identiteettinsä, luottaa kykyihinsä, havainnoida tunteita ja hyväksymistä ja erityisesti rohkeutta kohdata uusia asioita sekä luottaa omiin ratkaisuihin ja päätöksiin. (Bowles & Telemäki 2001, 30-32.)

Kokemuksellisella oppimisella tarkoitan tässä työssä Luckner ja Nadlerin (1997, 3-4) määritystä, että opitaan tekemisen kautta.

Leikin yhdistämisellä toimintaan tarkoitan tässä näkökulmaa, jossa leikki tukee lapsen kehitystä kaikilla tasoilla, eli fyysisesti, tiedollisesti, sosiaalisesti ja emotionaalisesti (Hämäläinen & Pahtaja 2004, 56).

1.4 Kehittämistehtävän tavoite

Tämän työni tavoitteena on tuottaa toimeksiantajalleni malli, jonka avulla he pystyvät tuottamaan uusia palveluprosesseja ja käsittelemään niitä. Malli mahdollistaa tehokkaan ja asiakasystävällisen palveluprosessin rakentamisen aivan alkudeasta valmiiseen elämukseen ja aina päivitykseen ja kehitykseen. Tällaisen mallin käyttö ja hyödyntäminen antaa yritykselle näkökulmaa toimia tehokkaasti ja tuoteliaasti kiivaasti kehittyvällä matkailualalla.

Kehityshankkeeni pääkysymys on, miten elämys- ja matkailupalveluita tarjoavan yrityksen tuotekehitykseen voi kytkeä palvelumuotoilun keinoja? Teoriassa käsitelen aihetta palvelumuotoilun sekä elämyspedagogiikan keinoin. Elämyspedagogiikan avulla saadaan näkemystä myös kokemuksellisesta oppimisesta ja leikin yhdistämisestä vapaa-aikaan. Menetelmät työn teolle ovat havainnointi, kävijäkysely sekä fokusryhmähaastattelu.

2 PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

Palveluiden kehittäminen tarkoittaa joko olemassa olevan palvelun parantamista tai täysin uuden palvelun suunnittelua. Olemassa olevan palvelun kehittämisen tarkoituksena on tehdä parannuksia palvelun laatuun sekä kasvattaa asiakkaalle tuotettavaa hyötyä. Uudet palvelut voivat olla markkinoilla ennen näkemättömiä tai ainoastaan paranneltuja versioita olemassa olevasta palvelusta (Saffer 2007, 24). Grönroosin (2009, 92) mukaan palvelun kehittämisestä tekee hankalaa palvelun muokkautuminen palvelun tuotantoprosessin aikana, jonka vuoksi sitä ei pysty suunnittelemaan tai testaamaan etukäteen.

Palveluiden kehittäminen on useissa palveluyrityksissä vähäistä ja palveluinnovaatiot syntyvät usein pienin askelin itsestään muun työn ohessa. Palveluiden kehittäminen on ollut pitkään organisaatiolähtöistä ja ideat uusiin palveluihin on saatu pääsääntöisesti yrityksen sisäisesti henkilökunnalta tai kopioimalla kilpailijoilta. Perinteisten markkinatutkimusmenetelmien, kuten palautekanavien ja tyytyväisyyskyselyiden avulla pyritään hankkimaan tietoa asiakkaista, mutta tehokain tapa saada tietoa asiakkaiden tarpeista ja odotuksista on ottaa asiakkaat mukaan suunnitteluprosessiin. (Saffer 2007, 34-37.)

Kehityshankkeeni teorialat ovat joko nousseet palvelusta tai sen tarpeista sekä menetelmien käytössä esiin tulleista teemoista. Teorialat on valittu siten, että ne tukevat toisiaan, eivät unohda asiakkaan olemassa oloa ja tarpeita sekä kannustavat asiakkaita kehitykseen ja toiminnan parantamiseen. Tuotekehitysprosessin tarkoituksena on antaa tietoa ja ymmärrystä, kuinka kehitysprosessi etenee ja mikä sen merkitys on. Matkailualueen kehittäminen ja elinkaarimallin tiedostaminen ja tiedon käyttöönotto ovat avain asemassa matkailukeskuksen menestyksessä. Palvelumuotoilu ja elämyspedagogiikka yhdistettynä leikkiin ovat kaikkien lopputuotoksien perusta ja punainen lanka.

2.1 Matkailun tuotekehitysprosessi

Matkailun tuotekehityksessä on tavoitteena kehittää jo olemassa olevia tuotteita tai täysin uusia tuotteita. Yrittäjä itse ideoi tai asiakkailta saadun palautteen perus-

teella aletaan ideoida kehitystä. Haasteena matkailualan tuotekehityksessä on se, että hyviä ideoita ja innovointeja ei saada vietyä kunnolla yrityksen itse toimintaan ja valmiita tuotteita ei synny. (Komppula & Boxberg 2002, 92-95.)

Suuntaus palvelujen tuotekehitykselle voidaan valita kehitettävän osa-alueen tai tuotteen mukaan. Tarvittaessa voidaan kehittää täysin uusi palvelutuote tai kehittää jo olemassa olevaa tuotetta. Palvelutuotekehityksen tarve pitää tulla tutkitusta tiedosta. Asiakkaiden ja markkinoiden tarpeita ja asiakkaiden roolia tuotekehityksessä ei tule vähätellä. Päätöksen tuotteen onnistumisesta tekee aina asiakas, joka tuotteen käyttää. (Komppula & Boxberg 2002, 96-97.) Palvelumuotoilun avulla saadaan asiakkaan roolia korostettua palvelutuotekehitysprosessissa. Perinteinen lähestymistapa olisi tuotelähtöinen, palvelumuotoilussa keskiössä on asiakas ja hänen toiveet ja tarpeet.

Komppula ja Boxberg (2002, 15) ovat esittäneet, että matkailutuotteen ydin on paikka, johon matkustetaan. Muita vaikuttavia elementtejä ovat palvelut, vieraanvaraisuus, matkailijan vapaus tehdä erilaisia valintoja valitussa kohteessa sekä matkailijan oma osallistuminen ja sitoutuminen matkailutuotteen tuottamiseen.

Palvelutuotekehityksen tulee olla aina mukana yrityksen arjessa. Kehityksen on oltava kokoanisvaltaista ja tuloksia saa jatkuvan kehitysvirran mukana. Tuotekehityksessä on hyvä pitää mukana jatkuvasti yrityksen sisäinen toiminta, asiakkaat ja heidän käyttäytymisensä ja toimintansa sekä toimintaympäristössä syntyvät tekijät, esimerkiksi paikallinen historia tai luonnonolosuhteet. Jotta nämä kaikki tekijät huomioidaan tuotekehityksen jatkumossa, uusien mahdollisuuksien hyödyntämisessä ja löytämisessä ja yrityksen brändin vahvistamisessa, on otettava kokonaisvaltainen näkökulma kehitykseen. Kokonaisvaltaisen näkökulman muodostavat kolme eri osa-aluetta: toimintaympäristö, tuote ja asiakkuus. (Moritz 2005, 113-115.)

Tuotekehityksen ja palveluprosessit on hyvä nähdä kulkevan rinnakkain. Molemmat ovat oleellisia osia, kun yritys kehittää toimintaansa tai muotoilee vanhasta uutta. Ymmärtämättä toista, ei voi käsitellä toista. Palvelumuotoilulla saadaan uusia näkökulmia verrattuna perinteisiin tuotekehitysmalleihin. Palvelumuotoilun

erilaiset välineet ja mahdollisuudet tuovat innovatiivisuutta ja uusia malleja lähes-tyä tuotekehitystä.

2.2 Prosessityö

Lähdettäessä mallintamaan prosessia on muodostettava kokonaiskuva siitä, mitä halutaan mallintamisen pitävän sisällään ja mitkä tekijät siihen voivat vaikuttaa. On myös tunnistettava asioiden keskinäisiä suhteita ja merkityksiä. Mallintaminen on yleisesti sidoksissa projektiin, jossa halutaan kehittää uutta tai päivittää jo olemassa olevaa toimintoa. Tahtotilana tulisi kuitenkin olla, että mallintamisen pitäisi olla jatkuvaluonteista ja kytköksissä kokonaisvaltaiseen kehittämiseen, ei yksittäisten ja irrallisten projektien tuotosta. (Luukkonen jne. 2012, 20.)

Mallintamisen tarkoitus on yksinkertaistaa esitystä todellisesta ilmiöstä. Mallissa ei kuitenkaan kuvata koko ilmiötä, vaan tarkoituksella jätetään osa piiloon. Tällä tavalla selvennetään ymmärrystä juuri valittuun kohteeseen. Prosessien mallintamisen tarkoituksena voi useita syitä. (Lecklin 2002, 122.) Esimerkiksi:

- Ymmärryksen lisääminen kohteesta
- kehittämis-, tehostamis- tai parannustarpeiden löytäminen
- kehitettävien tai käytettävissä olevien palveluiden tunnistaminen
- toiminnan yhdenmukaistaminen
- automatisointi, manuaalisten työvaiheiden tuottaminen tekniikan avulla
- toiminnan seuranta yleisesti.

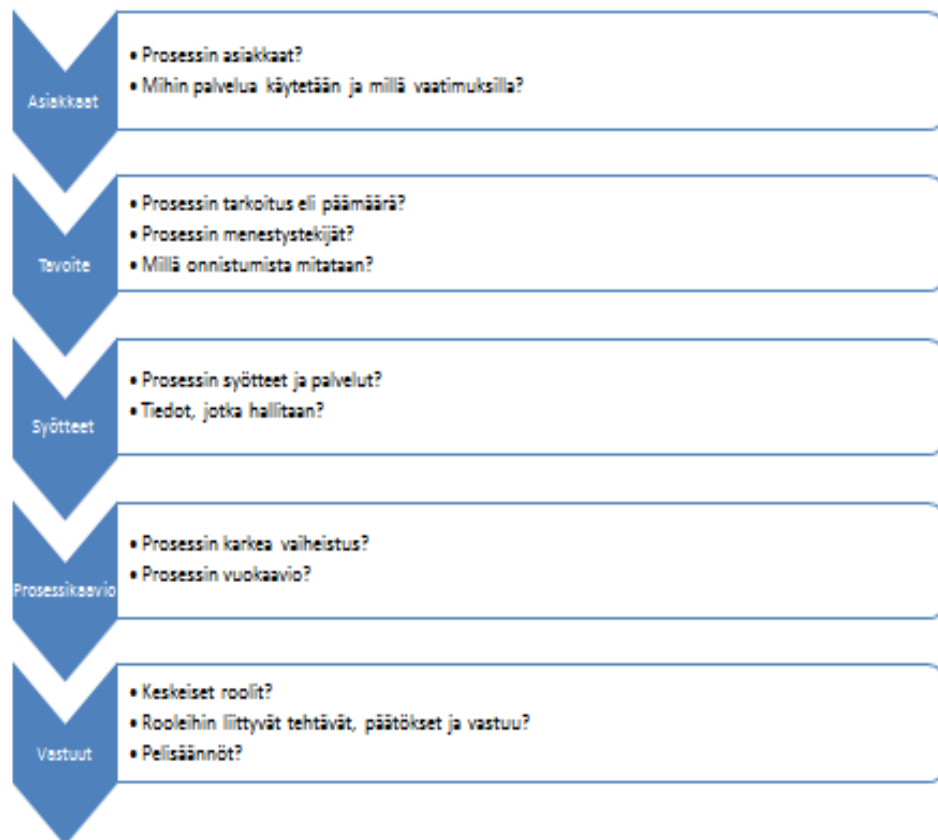
(Luukkonen, Mykkänen, Itälä, Savolainen & Tamminen 2012, 23.)

Mallintamisen tulee aina lähteä aidosta tarpeesta ja kehittämistehtävästä. Mallintamisen tarkoitus on saada selville riittävä ymmärrys, jotta kehitystyö voi jatkua eteenpäin luontevasti. Tästä syystä on tärkeää määritellä mallintamiselle selkeä tavoite. Mallintamista voidaan soveltaa sekä nyky- että tavoitetilaan. Jotta voidaan

mallintaa prosessia, on tunnettava nykytila, mutta siihen ei saa takertua liikaa. On voitava oppia paikoitellen pois vanhasta mallista. (Luukkonen jne. 2012, 23.)

Prosessin kuvaamisen eli mallintamisen tulee sisältää prosessin ymmärtäminen kannalta kaikki oleelliset asiat eli kriittiset toiminnot ja määritelmät. Näitä ovat resurssit, henkilöstö, menetelmät, tuotos ja ympäristö. (Laamanen & Tinnilä 2002, 63.)

Prosessinkuvaus koostuu erilaisista toiminnoista (kuvio 1), joita kutsutaan vaiheiksi. Vaiheet koostuvat tehtävistä. Prosessiin sisältyvät toiminnot esitetään prosessikaaviossa, joka on osa prosessin kuvausta. (Laamanen & Tinnilä 2002, 37.) Kaavio prosessista on graafinen esitys prosessin vaiheista eli toiminnoista, tietovirrasta, rooleista ja henkilöistä. Mikäli käytetään vuokaaviota, kuvataan vain toiminnot (vaiheet) ja tiedot (Laamanen & Tinnilä 2002, 62).



KUVIO 1. Prosessin kuvauksen sisältämät asiat. (Laamanen & Tinnilä 2002, 62.)

2.3 Matkailualueen kehittäminen

Matkailupalveluita tarjoavan yrittäjän on ymmärrettävä palvelun kehityksen merkitys. Paikoitellen oman liiketoiminnan menestykseen voi vaikuttaa koko alueen tila. Matkailualueen tilan kehitys eteenpäin tai taaksepäin elää syklisesti.

Tunnetuimpia ja siteeratuimpia matkailualueiden kehittämiseen liittyvistä mallikartoista on Richard Butlerin matkailualueen elinkaarimalli eli TALC-malli (TALC=Tourism Area Life Cycle). Tämä malli esiteltiin 1980-luvulla ja se perustuu laajamittaiseen tutkimukseen ja käsitteelliseen kehittämiseen (Butler 2006, 13). Ryan on sanonut, että elinkaarimalli on vain malli siitä, mitä voi tapahtua, mikäli markkina-alueella ei huomioida ennakoivaa kohdesuunnittelua, uudelleen investointeja ja kunnostamistoimenpiteitä. Epäonnistumiset edellä mainittujen tekijöiden vuoksi johtaa lähes poikkeuksetta alueen menemistä taantumisvaiheeseen. Usein taantumisvaihe laskee alueen hintatasoa ja pakottaa yrittäjät jatkuvaan alennusmyyntiin. Tämä haastaa sijoitusten tekemistä alueelle, joiden saaminen on edellytys alueen kasvun nousemiselle. (Ryan 2003, 131.)

Butlerin mallissa matkailualueet on esitetty dynaamisina ja niiden on esitetty kehittyvän ja muuttuvan ajan myötä johtuen matkailijoiden preferenssimuutoksista, alueen ja palveluiden vähittäisestä heikkenemisestä sekä alkuperäisten luonnollisten ja kulttuuristen vetovoimatekijöiden muutoksesta tai häviämisestä. Butlerin on esittänyt vahvoja todisteita siitä, että matkailualueiden kehittymiselle on olemassa yleinen malli, jossa kasvun ja muutoksen vauhti voi vaihdella suuresti lopputuloksen kuitenkin ollessa sama lähestulkoon kaikissa tapauksissa. (Butler 2006, 3–4.)

Elinkaarimallin (Butler 2006, 5-7) mukaan matkailualueet etenevät tietyn mallin mukaisesti prosessinomaisesti eteenpäin. Ensimmäinen vaihe on löytämisvaihe, jolloin vasta pieni määrä matkailijoita tekee yksilöllisiä matkoja alueelle. Tässä vaiheessa alueella ei vielä ole varsinaisesti vain kävijöille tarjottavia palveluita. Paikallisten ja matkailijoiden välinen kanssakäyminen on todennäköisesti runsasta yhteisten palveluiden vuoksi. Matkailulla ei ole vaikutuksia alueen fyysiseen rakenteeseen tässä vaiheessa ja sillä on vain vähäisiä vaikutuksia paikallisten asukkaiden taloudelliseen ja sosiaaliseen elämään.

Matkailijamäärien kasvaessa ja säännöllistyessä, jokin joukko paikallisia alkaa sitoutumisvaiheessa tarjota palveluita pääasiassa tai ainoastaan matkailijoita varten. Paikallisten ja matkailijoiden välinen kanssakäyminen lisääntyy. Matkailijoiden houkuttelemiseksi alueella ja palveluita kuluttamaan aloitetaan vähäistä mainontaa, ja alustava markkina-alue voidaan tunnistaa. (Butler 2006, 4-10.)

Kehittymisvaiheessa matkailun markkina-alue on jo selkeästi määriteltävissä ja voimakas mainonta määrittelee aluetta. Paikallisten asukkaiden sitoutuminen ja kontrolli kehitykseen on vähentynyt merkittävästi ja jopa nopeasti, ja ulkoiset organisaatiot tulevat markkina-alueelle ja vievät vetovoiman osalta paikallisilta palvelutuottajilta. Keskittyminen luonnollisten ja kulttuuristen nähtävyyksien kehitykseen on merkittävää, ja niitä täydennetään keinotekoisilla palveluilla. Alueen ulkomuodossa on jo nähtävillä fyysisiä muutoksia, jotka saattavat aiheuttaa vastustusta paikallisväestön keskuudessa. (Butler 2006, 3-6.)

Vakiintumisvaiheessa matkailijamäärien kasvuvauhti ei ole enää yhtä voimakasta kuin kehittymisvaiheessa, mutta kokonaismatkailijamäärä kasvaa edelleen. Alueen talous on merkittävältä osilta sidottu matkailuun tällä markkina-alueella. Markkinointi ja mainonta ovat runsasta ja laajalla alueella ja ne tähtäävät sesonkin pidentämiseen ja markkina-alueen edelleen laajentumiseen. Matkailuteollisuuden suuret ketjut ovat saavuttaneet alueen. Suuret matkailijamäärät ja tarjottavat palvelut voivat aiheuttaa vastustusta ja tyytymättömyyttä paikallisten asukkaiden keskuudessa. (Butler 2006, 6.)

Pysähtyneisyysvaiheessa suuret matkailijamäärät on jo saavutettu, ja monilta osin markkina-alueen mahdollisuudet on jo saavutettu tai ylitetty ja lieveilmiöt kasvun mukaisesti ovat ympäristöllisiä, sosiaalisia ja taloudellisia ongelmia. Alueella on vakaa ja laajasti tunnettu maine, mutta se ei ole enää välttämättä haluttu. Majoituskapasiteetissa on ylitarjontaa ja matkailijamäärien ylläpitämiseksi tarvitaan innoittavia ja pitkäjänteisiä tekoja. Keinotekoiset ja alueelle kuulumattomat nähtävyydet ovat todennäköisesti syrjäyttäneet alkuperäiset ja luonnolliset nähtävyydet. Rakennetuissa kiinteistöissä on toistuvia omistajanvaihdoksia. (Butler 2006, 7.)

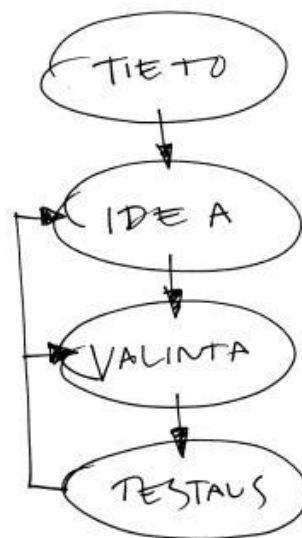
Taantumisvaiheessa alue ei pysty herättämään kiinnostusta ja olemaan kilpailukyinen uudempien matkailunähtävyyksien joukossa, ja näin ollen alueen matkailu kääntyy laskuun. Alue ei houkuttele matkailijoita, mutta kuitenkin viikonloppu- ja päiväkävijöitä saapuu alueelle. Matkailupalveluiden määrä vähenee, mikä johtaa siihen, että alueesta tulee kävijöille vähemmän houkutteleva, jolloin myös jäljellä olevien matkailupalveluiden elinkykyisyys heikkenee. Paikallisten sitoutuneisuus matkailun kehittämiseen ja virkistämiseen todennäköisesti kasvaa, sillä heidän on markkinoiden heikentyessä mahdollista ostaa palveluita huomattavan halvalla hinnalla, ja he voivat muuttaa kiinteistöjä muihin tarkoituksiin kuin alkuperäisesti on tarkoitettu. Osa matkailun käyttöön tarkoitetuista kiinteistöistä voi päätyä alueen kunnan yleishyödylliseen käyttöön, esimerkiksi päiväkodeiksi. Loppujen lopuksi, alueesta voi tulla varsinainen matkailijaslummi tai pahimmassa skenaariosa matkailutoiminto loppuu alueelta kokonaan. (Butler 2006, 8-10.)

Joissain tapauksissa alue voi saada uuden mahdollisuuden ja päästä uuteen kasvun vaiheeseen. Tämän on mahdollista, mikäli matkailuun perustuvat nähtävyydet ja vetovoimatekijät päivitetään ja muutetaan kokonaan joko lisäämällä uusi keinotekoinen nähtävyys markkina-alueelle tai käyttämällä aiemmin hyödyntämättömiä luonnonmahdollisuuksia. On kuitenkin yleistä, että uudet nähtävyyksien kilpailukyky vähenee jossain vaiheessa merkittävästi. On olemassa kuitenkin ainutlaatuisia ja merkittäviä nähtävyyksiä ja kohteita, joilla on ajaton houkuttelevuus. (Butler 2006, 7–8.) Niagaran putoukset ja Egyptin pyramidit ovat hyviä esimerkkejä tällaisista kohteista.

2.4 Muotoiluprosessi

Jotta voidaan muotoilla palveluprosesseja, täytyy ensin käsitellä palveluprosessi, josta voidaan luonnollisesti siirtyä muotoiluprosessiin. Vuorovaikutus toimijan ja asiakkaan välillä on ominaista palveluprosessille (Grönroos 2009, 168). Palveluprosessi päättyy siihen, että asiakas saa palvelun hyödyn itselleen. Tietyn kaltaisissa palveluprosesseissa prosessi voi jatkua vielä hyödyn saavuttamisen jälkeenkin.

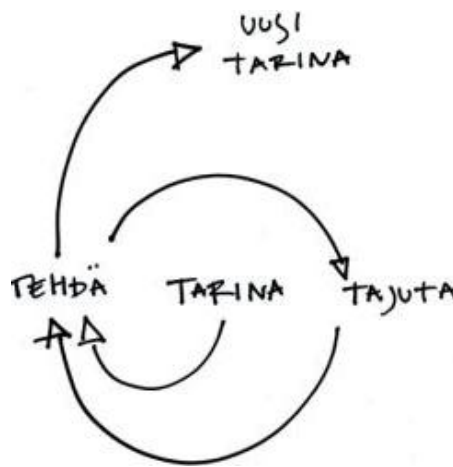
Palveluprosessin avaaminen ja kuvaaminen prosessimaisesti auttaa hahmottamaan tarkemmin ketkä osallistuvat palvelun tuottamiseen, missä vaiheessa kukakin on mukana ja kuinka kauan prosessi kestää (Lehtinen & Niinimaa 2005, 41). Kun palveluprosessiin otetaan mukaan palvelumuotoilun näkökulma ja nähdään prosessi jatkumona (Mortiz 2005, 13), voidaan olettaa, että prosessina lopputuloksesta tulee käyttäjäystävällinen. Kettunen (2000, 46-48) asettaa muotoiluprosessin lineaarisesti enenevään neljään vaiheeseen: tieto, idea, valinta ja testaus (kuvio 2). Kahdesta viimeisestä vaiheesta johtaa nuoli takaisin ideointiin eli valinnan ja testauksen jälkeen voidaan tarvittaessa palata ideoimaan kohdetta uudestaan. Alussa hankittuun tietämykseen ei tunnu olevan tarvetta palata, vaan alkuperäisen analyysin ja tavoitteen varassa toimitaan loppuun asti. Ensimmäinen vaihe, tiedon kerääminen alkaa käyttäjän tarpeiden selvittämällä ja päättyy muotoilun tavoitteiden asettamiseen määrittelyyn. Valinnan vaiheessa ideoita karsitaan ja samalla niitä kehitetään eteenpäin prosessissa. Valittua prosessia testaamalla pyritään varmistumaan, että se vastaa käyttäjän tarpeita. (Kettunen 2000, 46.)



KUVIO 2. Muotoiluprosessin malli (Kettunen 2000, 46)

Kettunen (2013, 12) on myös kehittänyt muotoiluprosessille spiraalimaisen mallin (kuvio 3), jossa prosessi elää jatkuvassa kehityksessä ja ymmärtäminen tapahtuu tekemisen kautta. Spiraalissa on neljä vaihetta muotoiluprosessin tapaan: tarina, tehdä, tajuta ja uusi tarina. Uuden tarinan synty on aina alku uudelle spiraalille.

Alussa on tavoite, näky tai visio siitä, mitä tullaan tekemään ja mitä halutaan tehdä. Tämä tarina syntyy aikaisemmista kokemuksista, identiteetistä ja muutoksista arvoissa ja tulevaisuuden odotuksissa. Sen jälkeen alkaa tekeminen, jonka aikana ymmärretään yhä paremmin sitä, mitä ollaan tekemässä. Vanha tarina muuttuu tekemisen ja tajuamisen aikana uudeksi tarinaksi. Prosessilla ei ole alkua eikä loppua. (Kettunen 2013, 12-15.) Myös Moritz (2005, 87) toteaa, että palvelumuotoilussa ei ole varmaa loppua, vaan kehä kulkee alusta loppuun, pysähtymättä välillä.



KUVIO 3. Uusi muotoiluprosessin malli (Kettunen 2013, 12)

Näiden kahden Kettusen mallin ero on siinä, että ensimmäisessä tieto ja älyäminen tulivat ennen muotoilua. Jälkimmäisessä mallissa muotoilu on ennen älyämistä ja tietoa. Jälkimmäisen mallin mukaisesti pitää kokea ensin jotain, ennen kuin sen voi luoda prosessiksi. Molemmat mallit toimivat erikseen hyvin, riippuen käytettävästä tilanteesta. Ensimmäinen malli on rationaalisempi, kun taas jälkimmäi-

nen malli antaa mahdollisuuden toiminalle ja kokemukselle vahvemmin. (Kettunen 2013, 12-14.)

2.5 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilussa arvopohjana on innovoida ja kehittää tavallisille asiakkaille parempia ja käytettävimpiä palveluita. Palvelumuotoilun tarkoitus on edesauttaa palvelujen käyttämistä, ei niinkään omistamista, sillä käyttäminen on ekologisempaa ja kestävämpää kuin tavaroiden omistaminen. (Koivisto 2007, 69–70.) Palvelumuotoilussa on tarkoitus suunnitella asiakkaan palvelukokemus, jossa tekijöinä ovat kontaktipiste, palvelutuokio ja palvelupolku. Kontaktipinnoilla tarkoitetaan yleisesti tilaa, esinettä, prosessia tai ihmistä. Palvelutuokiolla tarkoitetaan palvelun kokonaisuudesta sitä osaa, josta asiakkaan palvelu koostuu. Palvelupolku on asiakkaan kokema palvelutuokioiden ja siihen sidottujen kontaktipisteiden polku. Polku on joka kerta yksilöllinen, riippuen käyttäjästä ja hänen valinnoistaan. (Koivisto 2007, 66–67.)

Muotoilu on syytä nähdä prosessina (Friedman 2000, 36). Muotoiluprosessi on yksi keskeisimmistä teemoista, kun puhutaan muotoilun tutkimuksesta Design Studies –lehden mukaan (Chai & Xiao 2012). Dorst (2008, 10) haastaa, että tutkimus keskittynyt muotoiluprosessiin, sen tehokkuuteen ja vaikuttavuuteen unohtaen muut ulottuvuudet kuten sisällön, kontekstin ja itse muotoilijan väittäen samalla, että prosessimallit sopivat joka tilanteeseen, ongelmaan ja joka muotoilijalle.

Palvelumuotoilun tehtävä on varmistaa palvelujen rajapinnat sellaisiksi, että ne ovat käyttökelpoisia, hyödyllisiä ja niissä on otettu asiakkaan näkökulma huomioon. Palvelumuotoilu antaa palveluntarjoajalle mahdollisuuden kehittää tuotteestaan tehokkaan, suorituskykyisen ja omaperäisen. Tällä menetelmällä voidaan nähdä syvälle palveluntarjoajan palvelun ytimeen eli tarpeisiin ja kokemuksiin. Palvelumuotoilu on fokusoitunut erityisesti palvelun haasteisiin ja palvelun parantamiseen. (Miettinen & Koivisto 2009, 34–35.)

Taito havaita asioita, joita muut eivät näe tai huomaa, on palvelumuotoilijalle todella tärkeä. Tähän pääseminen edellyttää halua tarttua erilaisiin haasteisiin, kyseenalaistamisen kykyä ja oman mukavuusalueen ulkopuolelle menemistä. Muotoilijan on oltava empaattinen, ihmislähtöinen ja –keskeinen ja omata kyvyn hyödyntää keräämäänsä tietoa. (Miettinen 2011, 27.) Toisen ihmisen asemaan asettuminen ja ymmärtämisen taito luetaan empaattisen henkilön osaamiseksi. Empaattinen henkilö kykenee ymmärtämään muiden ihmisten tavan toimia ja pystyy samaistumaan heihin (Ruckenstein 2011, 31.) Avoimuus uusille ideoille ja mahdollisuuksille antaa enemmän edellytyksiä innovoinnilla ja kehitykselle. Asiakkaan tunteiden kokeminen, niin positiivisessa kuin rakentavassa hengessä on merkityksellistä kehitystyöni kannalta.

Muotoilijan haastavin tehtävä on kuvata luettavasti ja ymmärrettävästi paikoittelun hyvinkin monimutkaisia järjestelmiä ja prosesseja. Hänen tehtävänsä on visualisoida sitä lisäarvoa, jota palveluprosessin muotoilu yritykselle tuo. (Kalliomäki & Ruuska 2011, 110.). Visualisointi on muotoilijan yksi tärkeimmistä työkaluista, sitä tarvitaan muotoiluprosessin jokaisessa vaiheessa moninaisesti. Visualisointi mahdollistaa suuren joukon osallistumisen työn keskusteluun ja jopa arviointiin ja samalla se mahdollistaa kommunikoinnin uusista ratkaisuista. Myös tiedottaminen muille toimijoille on muotoilijan visualisoinnin varassa hyvin pitkältä. (Kalliomäki & Ruuska. 2011, 108; Morelli & Tollestrup 2007, 3.)

2.5.1 Palvelumuotoilun vaiheet

Prosessin ja todellisuuden välillä on ymmärrä-vaihe. Se ilmentää alueita, joihin tulisi tähdätä ja kohdistaa huomionsa palveluprosessissa. Ymmärrä-vaiheessa opitaan tuntemaan palvelun tarjoaja ja asiakkaat. Tässä vaiheessa on tarkoituksena mennä pintaa syvemmälle ja havainnoida asioita, jotka eivät ole ihmisille välttämättä ennestään tuttuja. Asiakkaita tutkimalla voidaan saada selville heidän piilevät ja tietoiset halut, tarpeet ja mielipiteet. On myös tärkeää selvittää, mitä rajoitteita ja mahdollisuuksia palvelulla on. (Mager 2004, 30-37.)

Magerin (2004, 32) mukaan *ymmärrä*-vaiheessa on määritettävä yrityksen palvelustrategia. Palvelustrategian pohjana tulee olla huolelliset markkina- ja kilpailijatutkimukset, sekä syvälinen asiakkaiden tarvekartoitus. Moritz (2005, 127) on kerännyt erilaisia menetelmiä, joita *ymmärrä*-vaiheessa voidaan tarkoituksenmukaisesti hyödyntää.

Ymmärtämisen työkaluja ovat esimerkiksi: benchmarkkaus, kriittiset pisteet - tekniikka (käydään läpi asiakkaan palvelun aikana kohtaamat kriittiset pisteet, joissa palveluntarjoaja voi epäonnistua), ekologia-kartta (kartta palveluun osallistuvista toimijoista ja niiden suhteesta palveluun, kartan avulla osoitetaan kaikki palveluun osallistuvat sidosryhmät, asiakkaat ja alihankkijat), etnograafiset tutkimukset (systemaattinen ja syvälinen kulttuuritutkimus), varjostaminen (asiakkaiden seuraaminen ja heidän toimintansa tarkkailu, esimerkiksi videoimalla tai valokuvaamalla) ja trendien metsästys (elämäntyylitrendien seuraamista esimerkiksi lehtien, messujen ja internettutkimusten avulla). (Moritz 2005, 186 - 201.)

Ymmärrä-vaiheesta saadut tiedot ovat tärkeässä osassa *pohdi*-vaiheessa. Tässä vaiheessa päätetään projektin jatkosta. Analysointi ja tarkastelu tehdään saatujen tietojen pohjalta. Tässä vaiheessa on tarkoitus löytää ongelmakohtia ja uuden toiminnan tarvetta. Analysoinnin tulokset voivat olla apuna joko olemassa olevan tai täysin uuden palvelun kehittämisessä. *Pohdi*-vaiheessa käytetyistä menetelmistä tunnetuimpia ovat asiakkaan palvelupolun kuvaaminen ja käyttäjäpersoonien luominen. (Moritz 2005, 128–131.)

Pohtimisen työkaluja ovat esimerkiksi: yhtäläisyys-diagrammi (ongelmaratkaisumalli, jossa ryhmän osallistujat kirjoittavat ideansa paperille, ja nämä ideat jaetaan sitten yhteenkuuluvien ryhmiin), kalanruoto-diagrammi (graafinen tekniikka, jolla määritellään syy- ja seuraussuhteita tietyssä tilanteessa tai ongelmassa) kävijäpersoonien luominen ja kohtaamispiste-analyysi (kohtaamisten, jotka luovat asiakkaalle palvelukokemuksen, analysointia). (Moritz 2005, 202-209.)

Kävijäpersoonat ovat kuvauksia yrityksen asiakkaista ja palvelujen käyttäjistä. Kävijäpersoonat tulee olla visuaalisia ja jopa epätarkkoja. Ne luodaan joko tosielämän asiakkaiden tai ideoinnin kautta. Kävijäpersoonien luomisen apuna voi

käyttää joukkoa kysymyksiä, näitä voi olla esimerkiksi käyttäjän ikä, sukupuoli, asenne, persoonallisuus, tavoitteet, käyttäytyminen ja kiinnostuksen kohteet. Persoonalle kehitetään samojen tekijöiden kautta ominaisuuksia ja piirteitä, joiden avulla palvelua pystytään havainnoimaan ja kehittämään. (Moritz 2005, 134.) Kävijäpersoonat tarjoavat joukon erilaisia näkökulmia palvelusta ja sen toimivuudesta. Persoonat ovat kuvitteellisia, mutta heidän tarpeensa ja reaktionsa ovat todellisia. Tilastollisten tietojen sijaan profiileissa on tarkoitus kiinnittää huomio oikeiden ihmisten haluihin ja tarpeisiin, jotka ilmentävät yritystä ympäröiviä palvelukäsityksiä. (Stickdorn & Schneider 2010, 178.)

Kehitä-vaiheessa kehitetään ja ideoidaan innovatiivisia palveluprosessimalleja ja ratkaisuja edellisessä eli pohdi-vaiheessa luotujen designmallien avulla. Loppukäyttäjien todelliset tarpeet on syytä ottaa huomioon tässä työvaiheessa. Asiakkaan palvelukokemus on luotava yksityiskohtaisesti ja johdonmukaisesti. (Moritz 2005, 132- 135.) Kehitä-vaiheen käytettyjä menetelmiä ovat esimerkiksi eläytymismenetelmä, visualisointi, aivoriihi ja 8x8. (Moritz 2005, 132- 135.)

Kehittämisen työkaluja ovat esimerkiksi: body-storming (ryhmässä jokainen henkilö esittää jotain prosessia, toimintaa tai kohtaamispistettä, ja näin käydään läpi (näytellen) erilaisia ideoita ja mahdollisia ratkaisuja), satunnaistaminen (erilaisten ideoiden satunnaista yhdistämistä erilaisten kokonaisuuksien luomiseksi, ideat voidaan kirjoittaa paperille ja yhdistää sitten satunnaisesti) ja tarkentamaton ryhmä (erilaisia ryhmiä edustavat henkilöt, jotka liittyvät aiheeseen eri tavoin, keskusteleval yhdessä aiheesta ja tuovat siihen uusia, erilaisia näkökulmia). (Moritz 2005, 210 - 215.)

Kehitä-vaihe lieene se kuluttavain vaihe. Ideoiden määrä ja niiden yhdistämisen myötä kasvava määrä vie hurjasti aikaa, mutta toisaalta synnyttää uusia innovaatioita ja kehitystyön polkuja.

Seulo-vaiheessa yhdistellään ja arvioidaan jopa kriittisesti edellisessä vaiheessa eli kehitä-vaiheessa luotuja ideoita, ratkaisuja ja palvelukonsepteja niiden suorituksen ja laadun kautta. Ideoista ja ratkaisuksista parhaimmat siirtyvät jatkokehittelyyn.

Tässä vaiheessa apuna voidaan käyttää aiemmin luotuja kävijäprofileja. (Moritz 2005, 136, 139.)

Seulomisen työkaluja ovat esimerkiksi: heuristinen arviointi (käytettävyyss tutkimuksen muoto, jossa käytettävyyssasiantuntijat arvioivat tuotteen heuristisien sääntöjen pohjalta, jotka ovat suunnittelun perussääntöjä, arviointia voidaan käyttää prototyypin tai valmiin tuotteen tarkastamiseen tai arvioimaan kilpailevaa tuotetta), persoonat (käyttäjien perustyyppien pohjalta laadittujen fiktiivisten hahmojen avulla käydään läpi eri toimintamalleja. Persoonat ovat yksityiskohtaisempia malleja kuin isommat segmenttiryhmät ja niiden avulla voidaan ymmärtää käyttäjiä yksilöllisemmin. Tätä työkalua voidaan käyttää myös pohdi-vaiheessa.) ja moniarvoinen läpikulku (käytettävyyss tutkimuksen metodi, jossa eri sidosryhmät yhdessä arvioivat tuotetta vaihe vaiheelta, tuoden näin jokainen oman näkökulmansa tilanteeseen.) (Moritz 2005, 216 - 223.)

2.5.2 Kontaktipisteet

Muotoilu on perinteisesti käsitetty fyysisten tuotteiden muotoilun käsitteenä. Muotoilu on myös ollut käsitteenä fyysisen tuotteen ja käyttäjän välisessä suhteessa. Palvelumuotoilussa painopiste on suuntautunut moninaisiin kontaktipisteisiin. Näiden kontaktipisteiden avulla palvelu koetaan, aistitaan ja nähdään. Kontaktipisteet voidaan jakaa neljään luokkaan: tilat, esineet, prosessit ja ihmiset. (Saffer 2007, 176.)

Tilat ovat paikkoja, joissa tapahtuu palvelutilanteen näkyvä toiminto eli tuotanto. Ne voivat olla fyysisiä paikkoja tai virtuaalisia tiloja. Tilojen tarkoitus on viestiä asiakkaalle, mitä on mahdollista tehdä (Saffer 2007, 177) ja vaikuttaa asiakkaiden käyttäytymiseen. Mortizin (2006) mukaan, tulisi erityisesti kiinnittää huomiota kaikkiin kontaktipisteisiin, kun puhutaan tiloista. Tällä on suuri merkitys asiakkaan palvelukokemukseen.

2.5.3 Palvelupolku

Palvelupolun tehtävä on kuvata sitä, mitä asiakas havaitsee palvelun kuluttamisen aikana. Palveluiden kuluttamisella tarkoitetaan aikaan sijoittuvan kokemuksen kuluttamista. Palvelupolkuun kuuluvat myös esipalvelu ja jälkipalvelu ja näiden vaiheet varsinaisen palvelun lisäksi. (Kettunen 2013, 48.)

Palvelupolun tekemisen ensimmäisen vaihe on päättää, mitkä ovat sen ensimmäinen ja viimeinen kontaktipiste palvelussa, eli aloitus ja lopetus. Palvelupolku on ikään kuin sateenvarjo, jonka alla palvelu kuvataan visuaalisesti ja samalla tutkitaan järjestelmällisestä usean menetelmän avulla. Palvelupolun tärkein funktio on eritellä palvelutuokiot, joiden avulla voidaan eristää mahdolliset epäonnistumiskijät ja palveluun kuluva aika. (Kettunen 2013, 48-49.)

Palvelupolku tulee mieltää asiakkaan yksilöllisenä reittinä, sitä ei voi liikaa yleistää. Siinä yhdistyvät aistikokemukset kosketuspisteitä havainnoimalla. Valmiissa palvelupolussa tulee esittää visuaalisesti ja vaiheittain asiakkaan kulkema prosessi, samalla ollen vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan kanssa. Palvelupolku rakennetaan kosketuspisteitä, jotka ovat hetkiä, joiden avulla asiakas kokee ja aistii koetun palvelun. Pisteet voivat olla tiloja, esineitä, ihmisiä, koettua vuorovaikutusta, jopa muotoja ja värejä. (Moritz 2005, 195-199.)

2.5.4 Palvelutuokiot

Asiakkaan kokema palvelukokonaisuus koostuu episodien sarjoista tai sarjoista osakokemuksia. Yksittäinen episodi on palvelutuokio. (Saffer 2007, 190-192.) Palvelun voi jakaa palvelutuokioiksi esimerkiksi seuraavasti, kun kyseessä on ravintolan valinta:

- asiakas etsii sopivan ravintolan
- asiakas menee ravintolaan
- asiakas valitsee mitä syö ja juo

- asiakas maksaa
- asiakas poistuu ravintolasta

Palvelu on prosessi, joka muodostuu useista, toisiaan seuraavista palvelutuokioista. Palvelutuokio on vain yksittäinen episodi asiakkaan kokemasta. Palvelun tuotantoprosessi ja asiakkaan omat valinnat vaikuttavat asiakkaan kokemiin palvelutuokioihin ja niihin liitettyihin kontaktipisteisiin palvelupolkuna. Asiakas voi itse päättää, miten hän kulkee läpi palveluprosessin. Näin ollen suunniteltu prosessi ei aina toimi tai menen suunnitelmien mukaisesti. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus sekä myös oikeus tehdä oma palvelupolku. Asiakkaat kokevat asioita eri tavoin ja tämän vuoksi palveluntuottajan on tarjottava vaihtoehtoisia tapoja rakentaa palvelupolku. (Saffer 2007, 178-179.)

2.6 Elämyspedagogiikka

Werner Park on toiminnallinen, aktiivinen ja osallistava vapaa-ajanviettopaikka. Tässä työssä rinnastan tietoisesti kasvatuksellisuuden ja opetuksellisuuden. Valmis työni tuottaa mahdollisuuden saada kokea elämyksiä samalla oppien ja ymmärtäen uutta omien oivalluksien kautta. Hyvin suunniteltu ja prosessoitu palvelu tai tuote voi opettaa käyttäjäänsä hyvin kauaskantoisesti. Erityisesti tässä tapauksessa on mahdollisuus opettaa esimerkiksi lapsia ja nuoria omaehtoiseen liikkumiseen, motoriikan kehittymiseen sekä itsetunnon parantamiseen. Myös sääntöjen noudattaminen ja turvallisuuden havainnointi kuuluvat tavoitteisiin. Lisäksi liikunnan riemu ja mahdollisuus ovat kantavia ajatuksia kehitystyöni perustalla.

Tavoitteet opetukselliseen ja kasvatukselliseen toimintaan voidaan jakaa kahteen osioon: sisäiseen ja ulkoiseen tavoitteeseen. Ulkoisissa tavoitteissa kuvataan valmis loppusuoritus, kun taas sisäisessä tavoitteessa kuvataan sisäinen tieto- ja ajattelumalli. (Bowles & Telemäki 2001, 14-17.)

Kasvatuksellisuudella tarkoitetaan yleisesti kasvatusta eli niitä kaikkia toimia ja tekijöitä, joiden avulla pyritään vaikuttamaan kasvatettavaan lapseen. Kasvatuksella on tarkoitus tukea nuoren valmiuksia selvitä itsenäisesti elämässä. Aktiivi-

seen kasvatuksellisuuteen liittyy tavoitteellista ja päämäärätietoista toimintaa.

(Aaltonen, Ojanen, Siven, Vihunen & Vilén 2001, 20-21.)

Elämyspedagogiikan yksi perusajatuksista on, että tavoitellaan mahdollisimman intensiivistä ja uutta kokemusta. Tässä uudessa kokemuksessa kokemuksen syntyminen ja muotoutuminen on keskiössä. Bowlesin ja Telemäen (2001, 41) mukaan elämyspedagogiikka on jatkuvaa reflektion ja toiminnan aktiivista oppimisprosessia eli vuorovaikutusta. Reflektio toimii työvälineenä, että elämykset voidaan hyödyntää ja liittää osaksi arkielämää ja jopa tulevaisuuden haasteita. Reflektion tulisi olla positiivista ja konkreettista, sen tulisi myös sisältää vaihtoehtoja ja olla tulevaisuusorientoitunutta. (Bowles & Telemäki 2001, 32-34.)

Gilsdorff (1999) näkee elämyspedagogiikan pyrkimyksenä kehittää ja kasvattaa kokonaisvaltaisesti oppijoita haastavien tilanteiden avulla. Elämyspedagogiikalla pyritään auttamaan henkilöä hahmottamaan ja löytämään oma identiteettinsä, luottaa omiin kykyihinsä, havainnoida tunteita ja hyväksymistä ja erityisesti rohkeutta kohdata uusia asioita sekä luottaa omiin ratkaisuihin ja päätöksiin. (Bowles & Telemäki, 2001, 30-32.)

2.7 Elämyspedagogiikan peruskäsitteitä

Elämyspedagogiikan ja seikkailukasvatuksen käsitteiden sekaannusta ovat aiheuttaneet muun muassa suomen kielelle käännetyt suorat lainaukset ulkomaisista käsitteistä, erot eri maiden perinteissä sekä käytänteissä. Käsitteiden tarkoituksenmukaista käyttöä on vaikeuttanut myös oppimisen lisääminen seikkailuun ja elämykseen. Seikkailu- ja elämyspedagogiikan kasvatuksellisen arvon huomaaminen sekä yleinen kiinnostus seikkailu-, elämys- ja luontoliikuntaa kohtaan on lisännyt alan tutkimusta Suomessa 1990-luvulta lähtien. Käsitteitä on pyritty selvittämään kirjallisuuden lisäksi opinnäytetöissä ja alan ensimmäisessä suomalaisessa väitöskirjassa. (Karppinen 2005, 24 - 26, 65.)

2.7.1 Elämys

Elämys voidaan tulkita usealla eri tavalla, ja useimmiten tulkinnat ovat hyvin kulttuurisidonnaisia. Esimerkiksi englannin sana *experience* voi tarkoittaa tapahtumaa, tilannetta, kokemusta, elämystä tai seikkailua. Suomenkielessä taas sanalla *elämys* on paljon tarkempi määritelmä. Elämys tarkoittaa voimakkaasti vaikuttavaa kokemusta, tapahtumaa tai muuta sellaista, joka tekee voimakkaan vaikutuksen. Psykologiassa puolestaan elämys on yleensä jokin sielullinen kokemus. (Karppinen 2007, 78.)

Lucknerin & Nadlerin (1997, 15) mukaan elämys voi olla mitä tahansa. Itse asiassa se ei ole mitään muuta kuin merkittävä asia tai tapahtuma yksilön elämässä. Sen voi joko sivuuttaa täysin tai sitten se voi olla käännekohta yksilön elämässä, joka johtaa oppimiseen ja muutokseen. Elämys on aina vain elämys. Tarkoituksellisen elämyksestä tekee oma toimintamme ja se, kuinka aktiivisesti itse osallistumme sen syntyyn. Ero mitättömän ja todella mahtavan elämyksen välillä on se, kuinka käytämme elämyksen hyväksemme omassa elämässämme.

Matkailupalveluissa elämysten luominen on jokapäiväistä, mutta aina yhtä haastavaa. Jokainen tilanne on ainutkertainen eikä toistettavissa. Asiakkaalla on omat unelmansa, mielikuvansa ja erityisesti toiveensa, miltä tulevan matkan tulisi olla ja tuntua. Asiakas odottaa täydellistä. Asiakkaan haaveiden ja palveluntuottajan toteutuksen tulisi kohdata.

2.7.2 Elämyshakuisuus

Elämyshakuisuus kuvaa asennoitumistapaa eli sitä, miten yksilö orientoituu ympäröivään maailmaan. Tällöin ei edellytetä intentionaalisten tekojen tietoista luonnetta. Toiminnalliset prosessit muovautuvat vuorovaikutuksen myötä samaan tapaan kuin ihminen ruumiillisena subjektina muovautuu. Elämyshakuisuus kuvaa asennoitumistapaa eli sitä, miten yksilö orientoituu ympäröivään maailmaan. (Löfblom 2013, 4.)

On elämyshakuisia ihmisiä, jotka ovat kyllästyneet perusarjen rutiineihin ja kaipaavat arkeensa ja elämäänsä uudenlaisia kokemuksia, seikkailuja, riskejä ja näin ollen myös elämyksiä. Elämyshakuisuus on määritelty jopa persoonallisuus piirteenä (Zuckerman (1972, 489), joka on henkilön vireystilaan vaikuttavien ärsykkeiden vastaanottamista. Uusien ja vaihtelevien kokemusten tarve kuuluu elämyshakuisuuteen. Usein elämyksiin kuuluu fyysisiä tai sosiaalisia riskejä. Myös yhteiskunnan asenne ja arvot vaikuttavat elämyshakuisuuteen. Esimerkiksi vaaralliset harrastukset tai vaaroja ja riskejä sisältävä työ ovat sosiaalisesti hyväksytyjä, kun taas esimerkiksi huumeidenkäyttö ja rikollinen käytös ovat epäsosiaalista elämyshakuisuutta. (Haapasalo 1992, 9-10.)

Sosiaalinen elämyshakuisuus on keskiössä, kun puhutaan elämyspedagogiikasta ja seikkailukasvatuksesta (Haapasalo 1992, 9-10). On tutkittu, että elämyshakuiset ihmiset ottavat mielellään osaa toimintoihin, joissa on riskejä. Elämyspedagogiikan toimintojen avulla on mahdollista ohjata henkilön elämyshakuisuutta myönteisiin toimintoihin. Tästä huolimatta, toimintojen tulee olla turvallisia, vaikka sisältävät haasteita. Toimintoihin pitää kuitenkin olla realistisia ja saavutettavissa, jotta voi syntyä elämyskokemuksia. (Haapasalo 1992, 21.)

2.7.3 Kokemuksellinen oppiminen

Kokemuksellinen oppiminen on oppimista tekemisen kautta. Luckner & Nadler (1997, 3-4) ovat määritelleet sen prosessiksi, jossa henkilöt kasaavat tietojaan, kasvattavat arvojaan ja hankkivat uusia tietoja. Kokemuksellisen oppimisen perusajatus on, että oppiminen on henkilön omaa aktiivista sitoutumista ja oppiminen tapahtuu tämän avulla. Henkilön reaktiot, havainnot ja oma ymmärrys ovat tärkeässä roolissa kokemuksellisessa oppimisessä. Kun henkilö sitoutuu elämykseen ja pohtii myös kriittisesti suorituksen aikana, oivaltaa uutta jota voi sisällyttää omaa ymmärrykseensä ja jopa omaan käyttäytymiseen, on tapahtunut kokemuksellista oppimista. Ihanneskenaariossa lopputuloksena henkilö on ymmärtänyt ja hyväksynyt oman vastuunsa oppimisesta ja käyttäytymisestään kokemuksellisen oppimisen avulla. (Luckner & Nadler 1997, 3-7.)

Aktiivinen rooli tuotteessa on vahvasti liitoksissa kokemukselliseen oppimiseen. Kokemuksellinen oppija on mukana eikä sivusta seuraajana. Sitoutuminen tilanteeseen ja oppimiseen niin älyllisesti, emotionaalisesti, sosiaalisesti ja fyysisesti suhteessa ympäröiviin tilanteisiin ovat merkittävässä roolissa. Voidaan todeta, että kokemuksellista oppimista tapahtuu, kun hyvin valitut elämykset ja kokemukset ovat prosessoitu kriittisen analyysin, synteysin ja reflektoinnin avulla. Myös ajankohdalla on merkitystä kokemuksellisessa oppimisessa eli elämäntilanne tai tulevaisuus henkilöllä tulee olla otollinen. (Luckner & Nadler 1997, 8-9.)

Oppimistuloksista puhuttaessa korostuu yksilöllisyys. Elämyksen lopputuotokset eivät ole ennalta arvattavissa, joten oppimistuloksetkin ovat henkilökohtaisia. Oppiboiden tunteet voivat olla laidasta laitaan, sillä tunteita voidaan kokea menestyksestä, epäonnistumisesta, seikkailusta, riskinotosta ja epävarmuudesta. Tärkeää on, että kehitystä ja kasvua tapahtuu suhteessa henkilöön itseensä, toisiin oppijoihin sekä koko yhteiskuntaan. Henkilökohtaiset, merkitykselliset asiat ja arvot vaikuttavat toimintaan ja havainnointiin ja kasvattavat samalla tietoisuutta. (Luckner & Nadler 1997, 4, 10-12.)

2.8 Leikin yhdistäminen toimintaan

Leikki tulee nähdä toimintana, jonka tarkoitus on vain ja ainoastaan tuottaa mielihyvää. Leikin tulee olla vapaaehtoista, tuottamatonta, säännönmukaista, jopa ennakoimatonta sekä kuvitteellista toimintaa. Sen tulee erottua tavallisesta elämästä, arjesta. Leikki on itsessään tavoite, mutta se voidaan nähdä myös keinona kehittää lasta. Tutkitusti leikki tukee lapsen kehitystä kaikilla tasoilla eli fyysisesti, tiedollisesti, sosiaalisesti ja emotionaalisesti. (Hämäläinen & Pahtaja 2004, 37.)

Leikkiessä lapsilla on haastava tehtävä, sillä heidän on sovitettava oma liikkumisensa muiden mukana olevien liikkeisiin ajallisesti ja paikallisesti. Myös omat havainnot on sovitettava muiden toimintaan. Haasteena leikissä on paikoitellen korkeat tavoitteet lasten perusliikuntataidoille ja koordinaatiokyvyille. (Hämäläinen & Pahtaja 2004, 38-40.)

Lapsi ei tietoisesti leiki oppiakseen tai tavoitellessaan uutta tietoa tai taitoa, mutta lapsi oppii leikkiessään. On todettu, että leikki on lapselle se oikea, ainoa ja kestävin tapa oppia uutta. Lapsella on ainutlaatuinen kyky oppia uutta leikin kautta omaksua se opettelematta sitä tietoisesti. Helppo tapa opettaa esimerkiksi perusarjen taitoja leikin kautta on mielekästä ja samalla hyödyllistä. Lapsi myös omaksuu samalla positiivisen asenteen esimerkiksi käytöstapoja kohtaan, mikäli ne on leikin avulla omaksuttu. (Tammelin 2008, 7.)

Oppimista ovat myös luovuus ja ongelmanratkaisutaidot. Lapsena ihmisellä on luontainen halu suuntautua ulospäin ja halu leikkiä. Ryhmässä oleminen muokkautuu helposti ja nopeasti leikiksi. Leikkiryhmä vaikuttaa voimakkaasti leikkiideoihin ja miten ne toteutetaan. Ryhmässä lapsi oppii tekemään kompromisseja, yksin leikkiessään voi itse päättää leikin etenemistä. (Hakkarainen 1990, 56-60.)

Kaikki aikuiset muistavat varmasti kuinka hyvältä leikkiminen lapsena tuntui ja kuinka hyviä muistoja se meissä herättää yhä uudestaan. Muistojen joukossa on myös ystäviä ja yhdessä tehtyjä asioita. Leikkiä on hyvin vaikea määrittää yhdellä termillä, leikki on samanaikaisesti totta ja tarua, riippuen tilanteesta. Leikki tapahtuu yleensä kuvitteellisessa ympäristössä, leikkivälineenä on jotain oikeaa, mutta se kuvitellaan joksikin muuksi. Leikin määritelmä riippuu merkittävästi siitä, minkälainen on näkökulma, josta määrittelijä sitä katsoo ja minkälainen on tarkasteltu teoreettinen viitekehys. (Hakkarainen 2000, 184-185.)

Leikin määrittelyssä on onnistunut erityisen hyvin Hännikäinen (1992, 346-347). Hän on koonnut listauksen niistä piirteistä, joita useimmat leikin tutkijat ovat liittäneet leikin määritteeseen. Hännikäisen mukaan leikille tyypillisiä piirteitä ovat:

- Leikin positiivisuus leikkijöidensä itsensä kannalta, vaikka leikki toimintana voi olla toisinaan vakavaa. Leikkimisen motivaatio on sisäistä, eikä siinä ole ulkoisia tavoitteita.
- Leikki tuottaa nautintoa toiminnassa. Lopputuloksella ei ole merkitystä.
- Leikki tapahtuu kuvitteellisessa todellisuudessa, jota eivät kahlitse totuuden tekijät.

- Leikki on vapaaehtoista ja spontaania. Leikkiä luonnehtii ulkoinen sääntöjen vapaus, mutta siinä on sisäistä säännönmukaisuutta.
- Leikki on aktiivista toimintaa ja osallistumista, johon liittyy näkyvä innostuminen.

3 KEHITYSMENETELMÄT

Tutkimuksessa tai kehitystyössä, jossa aineistoa kerätään useissa prosesseissa ja rinnakkaisin menetelmin, tehdään yleisesti analyysia pitkin matkaa. Aineiston analysointi ja keräily tehdään samanaikaisesti, koska tulosten analysointi pyritään aloittamaan pikaisesti. Tällä menetelmällä voidaan hyödyntää löydettyjä tuloksia jo työn tekovaiheessa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara. 2009, 208–215.)

Päädyin alla oleviin tutkimusmenetelmiin, sillä koin niiden täydentävän toisiaan ja antavan kattavimman kuvan ja tietoperustan kohteesta tällä aikataululla. Toimeksiantajan toiveita saatavasta tiedosta ohjasi luonnollisesti valintoja vahvasti. Pyrin myös valitsemaan menetelmiksi sellaisia, jotka olisivat keskenään strategioina erilaisia ja mahdollistaisivat monipuolisen tiedon keruun. Toisaalta myös riskianalysointi kiinnosti ja näillä valituilla se onnistui helposti.

Menetelmät tulevat palvelumuotoiluprosessin vaiheista. Koin tärkeäksi, että työn etenemisen kannalta vaiheet tulivat tasavertaisin keinoin esille. Käytin eniten aikaa ymmärrä-vaiheeseen, sillä se antoi vahvan pohjat kehityksen tekemiselle. Havainnointi edustaa ymmärrä-vaiheen työkalua, sillä havainnoinnissa varjostetaan ja tarkkaillaan asiakkaita ja heidän toimintaansa. Fokusryhmähaastattelu edustaa kehittä-vaihetta. Haastateltavat olivat ryhmä erilaisia ihmisiä, jotka liittyivät aiheeseen jollain lailla tuoden keskusteluun uusia ja erilaisia näkökulmia. Kävijäkysely oli myös ymmärrä-vaiheen työtä. Alla menetelmät on esitetty

3.1 Havainnointi (ymmärrä-vaihe)

Yleisesti kyselyjen ja haastattelujen avulla saadaan selville, mitä ihmiset haluavat ja miten he toimivat, uskovat ja ajattelevat. Havainnointi on keino, jonka avulla kerätään tietoa, että toimivatko ihmiset niin kuin sanovat. Välitön ja suora tieto yksilöiden, ryhmien ja organisaatioiden toiminnasta on perusteltua selvittää havainnoimalla. (Hirsjärvi ym. 2009, 212-213.)

Havainnointi toimii optimaalisesti toisen tutkimusmenetelmän rinnalla ja erityisesti kehittämistyössä. Kun puhutaan tieteellisestä havainnoinnista, ei ole kyse

satunnaisesta katselemisesta, vaan systemaattisesta tarkkailusta, jonka avulla saadaan kerättyä tietoa, toimivatko ihmiset todella niin kuin ovat sanoneet toimivansa. Tutkijan rooli osallistuvassa havainnoinnissa on aktiivinen havainnoinnin suorituksessa, kuten useimmiten toimintatutkimuksessa. Ei-osallistuvassa havainnoinnissa tutkija pidättäytyy puhtaasti vain havainnoijana. Havainnointitekniikka voi olla erittäin pitkälle jäsennelty ja systemaattinen eli strukturoitu tai hyvin väljä ja joustava eli ei-strukturoimaton. Strukturoidussa havainnoinnissa edellytetään tutkimusongelmasta riippuvia luokitteluja. Tutkimuskohteesta tulee tietää jo ennakoon mitä ja miten havainnoidaan eli tutkitaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.) Kävijätutkimuksen samanaikaisuus antoi oivan mahdollisuuden tarkkailla, tekivätkö vastaajat niin kuin sanoivat. Hyvä esimerkki ristiinanalysoinnista on esimerkiksi se, että kävijätutkimuksessa vastattiin, että tuubimäki on vaarallinen. Kuitenkin haastattelun päättymisen jälkeen vastaaja suuntasi suoraan tuubimäkeen. Ilman havainnointia, olisi voitu olettaa vastaajan kieltäytyvän tuubimäen käytöstä. Näin ei havainnoinnin perusteella kuitenkaan ole.

Havainnoinnin ehdoton etu on se, että sen avulla voidaan saada välitöntä ja rehellistä, jopa suoraa, tietoa organisaation toiminnasta. Huonona puolena havainnoinnissa voidaan pitää sitä, että sen on aikaa vievää ja tutkijan voi olla paikoitellen haastavaa säilyttää objektiivisuutensa. (Hirsjärvi ym. 2000, 200–203.) Havainnoinnin keskittäminen kävijätutkimuksen kanssa samaan ajankohtaan tässä tapauksessa, varmisti ristiinanalysoinnin lisäksi sen, että asiakasmateriaali oli samaa. Kertahavainnointi oli kolmesta neljään tuntiin ja jatkui tauon jälkeen kahdella tunnilla. Tässä välissä käyttäjät olivat vaihtuneet pääsääntöisesti, mutta kävijämäärä pysyi hyvänä.

Havainnoinnissa kaikki alkaa kohderyhmän valitsemisella. Jos mahdollista, taustoja on asiallista selvittää etukäteen ja havainnoinnille asetetaan tavoitteet. Havainnointi tutkimusmenetelmänä vaatii luvan havainnointiin, mikäli havainnoidaan henkilöitä, niin kaikilta heiltä. Jos havainnointi kohteena on palvelu tai tuote, tulee lupa saada palveluntuottajalta. Havainnoinnin tarkoituksena on luoda luonnollinen tilanne, jotta se olisi mahdollisimman normaali ja havainnoijaan ei kiinnitettäisi turhaa huomiota. (Aaltola & Valli 2001, 132–134.) Havainnoinnissa kahta eri ryhmää: niitä, jotka vastasivat kävijäkyselyyn sekä tarkastuslistan perusteella ta-

pahtuvaa toimintaa. Paikoitellen kohteena oli sama henkilö. Tein tämän jaon tietoisesti. Pystyin tekemään ristiinanalysointia ja samalla pystyin seuraamaan tarkastuslistan perusteella tapahtuvaa toimintaa.

Kuvailevalla havainnoinnilla (descriptive observations) tarkoitetaan yleisellä tasolla tehtyä havainnointia. Tavoitteena on saada kohteesta kokonaisnäkemys ja tarkastella, mitä tapahtuu havainnoitavassa kohteessa. (Spradley 1980, 378.)

Kun havainnointi halutaan suuntautuvan tiettyihin, etukäteen päätettyihin asioihin tai tapahtumiin ja se tehdään kysymysten tukemana, on kyseessä keskittyvä havainnointi (focused observations). Havainnoinnin tukena voidaan käyttää myös haastattelua ja kun keskitytään havainnoimaan vain tiettyjä tilanteita tai ihmisiä, puhutaan valikoivasta havainnoinnista (selective observations). (Spradley 1980, 379-380.) Tässä kehitystyössä on ollut kyse valikoivasta havainnoinnista, sillä havainnoinnin tukena käytettiin kyselyä eli haastattelua. Toisaalta tein myös keskittyvää havainnointia, sillä tarkastuslistan kohteet oli päätetty etukäteen ja niiden perusteella tehtiin objektiivista havainnointia. Tällä, ehkä jopa sekavalta kuulostavalla strategialla, oli mahdollisuus saada kokonaiskuva, joka palveli kehitystä optimaalisesti.

Havainnoijan tulee ottaa havainnointitilanteessa rooli itselleen tietoisesti, jotta havainnointi etenee loogisesti eteenpäin. Rooleja voivat olla esimerkiksi Dewalt ja Dewaltin (2002) mukaan osallistumattomuus, täydellinen havainnoija, osallistuva havainnoija, osallistuja, joka havainnoi sekä täydellinen osallistuja.

Dewalt ja Dewalt (2002) ovat määritelleet tavat kerätä aineistoa ja tehdä muistiinpanoja. He ovat eritelleet pikamuistiinpanot, varsinaiset muistiinpanot eli tarkennetut, menetelmää koskevat muistiinpanot, erilaiset päiväkirjat sekä analyttiset muistiinpanot. Käytin havainnoinnissa pikamuistiinpanoja, jotka kirjoitin puhtaaksi havainnoinnin jälkeen. Tällä tavalla pystyin keskittymään aktiivisesti itse havainnointiin eikä muistiinpanojen ulkonäköön tarvinnut kiinnittää huomiota.

Havainnoin pohjana käytin tarkastuslistoja, joiden avulla tein objektiivista havainnointia: jotain joko oli tai ei ollut. Lisäksi tämä malli antoi mahdollisuuden kirjata ylös havaintoja, jotka olivat yllättäviä.

Suoritin havainnoinnin samanaikaisesti, kun kävijäkyselyä tehtiin alueella. Osassa havainnointia olin kuulo- ja näköetäisyydellä haastattelutilanteesta. Tällaisessa tilanteessa pystyin havainnoimaan haastateltavan toimia ennen ja jälkeen haastattelun ja verrata niitä vastauksiin. Pääsääntöisesti tein valikoivaa havainnointia, sillä kiinnostuksen kohteenani oli erityisesti vastaajien toiminta ja asiakkaat, jotka eivät käyttäneet suksia tai lumilautaa.

3.2 Kävijäkysely määrällisen tutkimuksen menetelmin (ymmärrä-vaihe)

Kävijäkysely edustaa myös ymmärrä-vaihetta. Kyselyllä haluttiin saada selville tietoa jo olemassa olevista asiakkaista Wernerin Parkissa. Taustatiedot ja alueella tehdyt valinnat saatiin kyselyn avulla tarkasti selville.

Valitsin määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän kävijätutkimukseksi. Toimeksiantaja halusi selville puhtaasti numeerista tietoa ja toisaalta, tämä tutkimustapa antoi mahdollisuuden kysyä suoraan asiakkailta. Lisäksi valittu tapa kysellä, eli matkailualan opiskelijoiden sitouttaminen kyselyn tekemiseen, ohjasi menetelmän valintaa. Jotta tutkimus olisi uskottava, tuli kyselyn tapahtua tasapuolisesti kaikille vastaajille ja se onnistui tällä menetelmällä.

Määrällisessä tutkimuksessa tarkastellaan kohdetta numeerisen tiedon pohjalta. Tuloksien esittely tehdään taulukoiden ja kuvien avulla. Tarkastelun kohteena voi olla myös ilmiössä tapahtuvat muutokset tai suhteiden väliset riippuvuudet. Otoksen eli tässä tapauksessa vastaajien määrän on oltava riittävän suuri ja edustava. (Heikkilä 2008, 16-17.) Ajankohta jolloin kysely tehtiin, oli vilkas ja aurinkoinen viikonloppu ja arki-ilta. Toimeksiantajan mukaan asiakkaina oli tuolloin tyypillisiä asiakkaita, eli lapsiperheitä.

Määrällisessä tutkimuksessa tarvittava tieto voidaan koota jo olemassa olevista taulukoista ja tilastoista tai kerätä itse (Heikkilä 2008, 18). Tässä tapauksessa ke-

räsin tiedot omalla tutkimuksella. Tutkimusongelman ollessa tiedossa, tulee päättää kohderyhmä sekä tilanteeseen sopiva tiedonkeruumenetelmä (Heikkilä 2008, 19). Päädyin käyttämään matkailualan opiskelijoita tiedonkeruun apuna, sillä halusin häiritä mahdollisimman vähän alueella olevia kävijöitä. Nyt opiskelijat kirjassivat vastaukset ja vastaaja pystyi samalla tekemään muutakin, kuten valvomaan lastensa toimintaa alueella. Tästä tuli runsaasti kiitosta vastanneilta.

Kyselyn merkittävin asia on hyvin toteutettu kyselylomake. Kysymykset tulee suunnitella huolella ja niitä suunniteltaessa on pohdittava, mikä on olennaista tietoa ja mitä oikeasti halutaan kysyä ja saada selville. Huonosti suunniteltu lomake voi pilata koko kyselyn pahimmassa skenaariossa. (Heikkilä 2008, 47.)

Perinteisessä postitse, internetin välityksellä tai lomakekyselyllä on mukana yleensä saatekirje (Heikkilä 2008, 61). Koska tämä kysely tehtiin haastattelukyselynä, kerrottiin alussa saatekirjeeseen normaalisti kuuluvat asiat. Vastaajille kerrottiin kyselyn tekijä ja toteuttaja sekä pyrittiin motivoimaan vastamaan kertomalla vaikuttamismahdollisuuksista.

Tein kyselylomakkeen haastateltuani toimeksiantajaani ja yrityksen tarpeista nousseet kohteet muotoiltiin kysymyksiksi. Osa kysymyksistä oli strukturoituja, osa avoimia kysymyksiä. Strukturoiduilla haluttiin saada objektiivisia vastauksia sekä selkeää hajontaa vastaajien kesken. Avoimet vastaukset mahdollistivat kävijöiden vapaamman mielipiteiden kirjaamisen sekä ideoiden eteenpäin viemisen.

Kysymyslomakkeessa oli sekä strukturoituja eli vaihtoehdot antavia kysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Osassa kysymyksiä vastausvaihtoehdot tiedettiin etukäteen, kuten lippuvaihtoehdot alueelle. Kun vastausvaihtoehdot on annettu etukäteen, on vastaaminen helppoa ja nopeaa. Myös vastausten käsittely on nopeaa tällaisessa tapauksessa. Huonossa tapauksessa vastausvaihtoehdoista saattaa puuttua jokin tarvittava vaihtoehto, tai vastaus saatetaan antaa turhan nopeasti, harkitsematta. (Heikkilä 2008, 50-51.) Osassa kysymyksiä oli myös kohta, jossa vastaaja sai itse määrittää vastauksen. Tämä on toimiva vaihtoehto, kun ei olla täysin varmoja vaihtoehtojen määrästä ja oikeellisuudesta. (Heikkilä 2008, 52.)

Avoimien kysymysten osuus lomakkeesta oli noin puolet. Heikkilän (2008, 49) mukaan avoimet kysymykset ovat tutkijan helppo laatia, mutta työlääksi käsitellä. Ne voivat myös houkutella jättämättä vastaamaan. Niiden hyvä puoli on se, että niiden avulla voidaan sellaisia vastauksia, joita osattu odottaa etukäteen. Vastaaja saa luovasti vastata omin sanoin, omin ideoin. Talma Skin Wernerin Parkin kävijäkyselyssä vastaamatta jättämisen riski oli pieni, sillä opiskelijat kirjassivat ohjeiden mukaisesti vastaajan sanelemat vastaukset.

Säästä johtuvista syistä kysely toteutumisajankohta määräytyi nopealla aikajänteellä. Hyvä sää takasi alueelle paljon asiakkaita. Tein lomakkeen ja luetutin sen kahdella henkilöllä, joiden kommenttien pohjalta tein siihen muutoksia. Toimeksiantajani luotti ammattitaitooni suunnitella lomake, eikä nähnyt tarpeelliseksi nähdä sitä etukäteen. Esittelin lomakkeen vielä kyselyn suorittavalle opiskelijaryhmälle ja heiltä tuli myös muutama hyvä ehdotus muutoksille. Nämä muutokset koskivat lähinnä käytännön toteutusta.

Opiskelijat Keudan ammattiopiston Järvenpään Sibeliukseväylän yksiköstä suorittavat kyselyn käytännön osuuden. Kävijäkysely toteutettiin 9.-10.3.2013 sekä 13.3.2013. Opiskelijat olivat viimeisen vuosikurssin matkailualan perustutkinnon suorittajia. Heille oli etukäteen kerrottu tarkasti kysymysten tarkoitus ja merkitys kyselylle sekä toimeksiantajalle. Opiskelijat opastettiin kysymään kysymykset oikein ja lisäksi yhdessä pohdittiin mahdollisia haastavia tilanteita. Opiskelijat suorittivat kyselyn pareittain niin, että toinen parista esitti kysymykset ja keskusteli asiakkaan kanssa ja toinen kirjasi vastaukset valmiiseen lomakkeeseen. Tällä tavalla haluttiin saada mahdollisuus kirjata ylös kaikki mahdolliset kommentit. Jokaisen haastattelutilanteen jälkeen pari tarkasti tehdyt muistiinpanot, varmistaen kaikkien kommenttien dokumentoinnin. Jokainen pari sai seurata mallihaastattelua ennen omaa suoritustaan ja esittää mahdollisia kysymyksiä opettajalle.

Opiskelijat olivat mukana vastausten syöttämisessä analysointiohjelmaan. Analysointi tapahtui Excel-taulukkolaskentaohjelman avulla. Tein ohjelmaan pohjan, johon syötettiin jokaisen haastattelun vastaukset. Kaikki vastauspaperit numeroitiin juoksevasti, jotta jälkepäin tarkastaminen on mahdollista. Kaikkien vasta-

uksien syöttämisen jälkeen tein vielä pistomaisesti tarkastuksia, että vastaukset oli syötetty varmasti oikein.

Kävijät suhtautuivat kyselyyn kiittelevästi. He selkeästi arvostivat sitä, että heidän mielipidettään kysyttiin ja että he ovat uuden kehityksen tuotannossa mukana. Opiskelijoiden mukana olo sai kiitosta niin haastateltavilta kuin toimeksiantajalta. Opiskelijoita keuhuttiin ammattimaisiksi ja asiantunteviksi.

Vastauksia kertyi 62 kappaletta. Otos on ajanjaksolta hyvä ja havainnoinnin perusteella kaikki täysi-ikäiset alueella olijat saatiin haastateltua. Vain viisi henkilöä kieltäytyi haastattelusta. Haastateltavat edustivat suurempia seurueita, joten yhden vastauksen taustalla on ollut parhaimmillaan viisi aikuista henkilöä. Haastattelu rajattiin tarkoituksella aikuisiin alueella oleviin toimeksiantajan toiveesta. Tarkkaa lukua alueella käyneistä asiakkaista ei ole saatavilla. Toimeksiantajan arvion mukaan alueella on ollut noin 300-400 asiakasta eli viikon lopun aikana kävijöitä olisi ollut arvioin mukaan noin 600-800. Alueella kävijöistä suurin osa on lapsia, sillä yhdellä aikuisella saattoi havainnoinnin mukaan olla jopa useita lapsia valvottavanaan. Lisäksi kävijöissä oli lapsia ilman aikuisia. Kyselyssä keskityttiin vain aikuisiin kävijöihin.

3.3 Fokusryhmäkeskustelu (kehitä-vaihe)

Fokusryhmäkeskustelu on järjestetty keskustelutilaisuus, johon kutsutaan joukko ihmisiä keskustelemaan fokusoidusti, mutta vapaamuotoisesti annetusta aiheesta. Fokusryhmäkeskustelu eroaa ryhmähaastattelusta niin, että fokusryhmäkeskustelussa pyrkimyksenä on saada vuorovaikutusta osallistujien välille, kun taas ryhmähaastattelussa vuorovaikutus keskittyy vetäjän ja jokaisen osallistujan välille. Fokusryhmäkeskustelussa vetäjä ei johda keskustelua, vaan hänen tehtävänä on helpottaa keskustelun etenemistä. Ryhmäkeskustelun yleinen käytätapa on pyrkiä selvittämään osallistujien asenteita ja mielipiteitä annettuun aiheeseen liittyen. Fokusryhmiä voi käyttää esimerkiksi tiedon tuottamiseen kollektiivisista näkemyksistä tiettyyn aiheeseen liittyen. Fokusryhmät voivat myös tarvittaessa tuottaa tietoa epävarmuuksista ja monitulkintaisuuksista. Edellä mainittujen tekijöiden

lisäksi, niiden avulla voidaan tutkia normatiivisia käsityksiä, joihin ryhmä turvautuu saavuttaakseen kollektiiviset arviointinsa. (Valtonen 2005, 223–224, 226, 238.)

Tässä tapauksessa fokusryhmähaastattelu suoritettiin paikallisessa päiväkodissa tilojen vuoksi. Paikalla oli 10 aikuista, joilla kaikilla on kohderyhmään sopivia lapsia. Mukana keskustelussa oli myös neljä 6-vuotiaasta lasta, jotka osallistuivat keskusteluun paikoitellen aktiivisesti, paikoitellen passiivisesti. Kävijätutkimuksessa kuultiin alueella jo olevia asiakkaita ja tällä fokusryhmäkeskustelulla tulevia asiakkaita. Tilaisuus oli rauhallinen ja se eteni suunnitellusti eteenpäin. Ryhmä oli aktiivinen ja idearikas, toisaalta välillä ideat eivät olleet kovin realistisia. Lasten läsnäolo antoi mielestäni keskustelulle väriä positiivisessa mielessä. Lasten puheenvuoroja kuunneltiin ja ne antoivat suuntaa keskustelulle. Keskustelevat aikuiset osasivat kiitettävästi suodattaa lasten puheenvuoroista keskusteluun kuulumattomat osiot pois.

Keskustelun vetäjänä sain toimia lähinnä kirjurina. Annoin paikoitellen uusia otsikoita keskustelulle, mutta kaikki ideat, kommentit ja toimintamalliehdotukset ovat tulleet vain keskustelijoilta. Keskustelijoista muutama oli käynyt Wernerin Parkissa enintään kerran, osa ei kertakaan.

Keskustelun tarkoituksena oli edetä itsestään mukana olleiden halujen mukaisesti. Olin keskustelun passiivisena vetäjänä laatinut muutaman ajatuksen ja johdatusta antavan otsikon, joita tarvittaessa annoin keskusteluun mukaan. Tämä siksi, että keskustelu pysyi asiassa ja se eteni. Paikoitellen keskustelu oli lähteä aiheesta etäälle, mutta vetäjän roolissa sain sen pidettyä aiheen ympärillä. Tarkoituksena ei ollut ideatasolla tukkia tai johdatella keskustelijoiden ajatuksia ja siinä onnistuinkin hyvin. Kenenkään ideoita ei hylätty tai nostettu muiden yläpuolella. Jokainen sai yhtä paljon halutetussaan puheaikaa muiden keskustelijoiden kanssa. Moderaattorilla eli keskustelun vetäjällä onkin merkittävä rooli myös hiljaisempien osallistujien rohkaisemisessa ja hiljaisten hetkien hallitsemisessa (Valtonen 2005, 236). Sain kehitystyöhöni uusia näkökulmia ja myös niiden potentiaalisten käyttäjien kommentteja, joita kävijäkysely ei tavoittanut.

Valokuvien ja aluekarttojen avulla keskustelijat pääsivät tutustumaan alueeseen. Välittömästi keskustelun alkaessa nousi esille ajatus selkeästi suuremmasta alueesta sekä monipuolisemmasta tarjonnasta. Ideoita nousi esimerkiksi luistinradasta ja hiihtoladuista. Useampikin keskustelija pohti mahdollisuutta erilaisiin laskumäkiin erilaisilla laskuvälineillä. Tällä tavalla laskijat saisivat erilaisia kokemuksia ja voisivat rytmittää oleskeluaan

4 TULOKSET

Palvelualalla elämys joko toteutuu tai on toteutumatta asiakaspalvelutilanteessa, ainutlaatuisessa hetkessä. Tästä syystä asiakas on oikeasti tunnettava ja hänen toiveitaan ja halujaan on kuunneltava. Asiakas on vain ja ainoastaan se, joka voi määrittää oman elämyskokemuksensa. Tilanteeseen luonnollisesti vaikuttaa asiakkaan taustatilanne (historia, tunteet), mutta erityisesti vuorovaikutus henkilökunnan kanssa. (Tarssanen 2005, 7.) Yksinkertaisesti elämyksessä on kyse nautinnon ja ilonpidon kaipuusta, joka sitoo asiakkaan tuotteeseen tai tilanteeseen (Mossberg 2003, 11).

Omassa kehitystyössäni lähdin siitä, että palveluprosessi tulee muotoilla niin, että se on kestävä kaikin tavoin ja sen on kestävä muokkaamista. Prosessissa on oltava liikkumavaraa asiakkaan niin tahtoessa.

Aloitin prosessin rakentamisen siitä, että asiakkaalla on tarve tulla alueelle, joka johtuu jostain tarinasta ja toiveesta, toisin sanoen unelmasta. Jotta käyntikertoja tulee toistuvasti, on pystyttävä toteuttamaan asiakkaan käynnit yksilöllisesti ja mukautuen, kerrasta toiseen samaa tarinaa ei asiakas jaksa kokea ja katsoa. Tarinalla tulee olla jatkumoa, edelliskerran jälkeen on voitava jatkaa siitä, mihin viimeksi on jääty. Toisaalta myös niin, etteivät jatkotarinan yksityiskohdat ole välttämättä tiedossa.

4.1 Toimintaympäristö

Kehitystyössäni toimintaympäristö on Talma Skin alue. Alue käsittää parkkipaikoja, vuokraamo-/myymälä-/lipunmyyntitilan, ravintola/bistron, jonka yhteydessä on saniteettitilat, laskettelurinteet sekä Wernerin Parkin alueen. Lisäksi alueella on paintball-alue, joka on ympärivuotisessa käytössä ja toimintaympäristöön kuuluvat myös alueelle johtavat tiet. Käsiteltäessä toimintaympäristöä, tulee ottaa huomioon myös Sipoon kunnan näkemys ja suunnitelmat alueen kehittämiseksi. Luonnollisesti myös lait ja säädökset ohjaavat toimintaympäristöä.

Tällä hetkellä Werner Park (kuva 1) on toiminnoiltaan lähes samanlainen kuin avaushetkellä neljä vuotta sitten. Kaudella 2011-2012 alueelle tehtiin vain yksi pieni muutos, muutoin alue on alkuperäisten suunnitelmien mukainen. Lisäksi laskuvälineitä on hankittu vuosien varrella lisää tarpeen mukaan.



KUVA 1. Werner Park. (Talma Ski 2013.)

Alueella käy toimeksiantajan mukaan kiitettävästi ihmisiä, mutta jatkuvuuden kannalta kehitystä on tehtävä. Kävijöistä ei ole saatavilla tarkkoja tilastointeja. Toiminnan haasteita ovat kausiluonteisuus ja epävakaat säät. Säille ei voi tehdä mitään eikä niitä voi varmasti ennustaa. Kausiluonteisuuteenkaan ei lumen osalta voi vaikuttaa, mutta sitä voi tasoittaa muilla toiminnoilla. Nyt Talma Skin alueella toimii kesäaikaan Talma Active, joka on osittain samojen omistajien kesätoimintoihin keskittyvä ohjelmapalveluyritys.

Ennen Werner Parkin perustamista useat perheet ja muut seurueet kävivät pulkkamäessä Talma Skin rinteiden kupeessa. Pulkkamäki oli ilmainen. Osa mäkeen tulijoista käytti myös ravintolapalveluita, vaikka eivät lippua ostaneet, koska eivät hissipalveluita tarvinneet. Suurin osa kuitenkin käytti vain alueen maksuttomia palveluita (saniteettitilat, parkkitilat, pulkkamäki).

4.2 Kävijäpersoonat

Kävijäkyselyn ja havainnoinnin tulosten pohjalta, loin kolme kävijäpersoonaa (kuvio 4, 5 ja 6) mahdollisista kävijöistä. Näiden persoonien avulla pystyin syventymään innovointiin ja toisaalta niiden luominen mahdollisti näkemään palvelun asiakkaan silmin. Kävijäpersoonat auttoivat pohtimaan erityisesti sitä, kuka päättää, että palvelua käytetään ja kuinka pitkään sitä käytetään. Pohdin myös, että mikä koetaan vaaralliseksi ja kuka vaarallisuuden määrittelee. Lisäksi mietin, että kuinka ryhmässä olo toimii alueella ja miten se vaikuttaa kävijöiden tekemiin valintoihin. Heräsi myös näkökulma turvallisuusajattelusta Wernerin Parkin arjessa. Markkinointinäkökulmasta mietin erityisesti kahden nuoremman kävijäpersoonan kautta päiväkotij- ja kouluryhmien käyntejä alueella. Panostusta tähän käyttäjäryhmään tulisi kehittää.

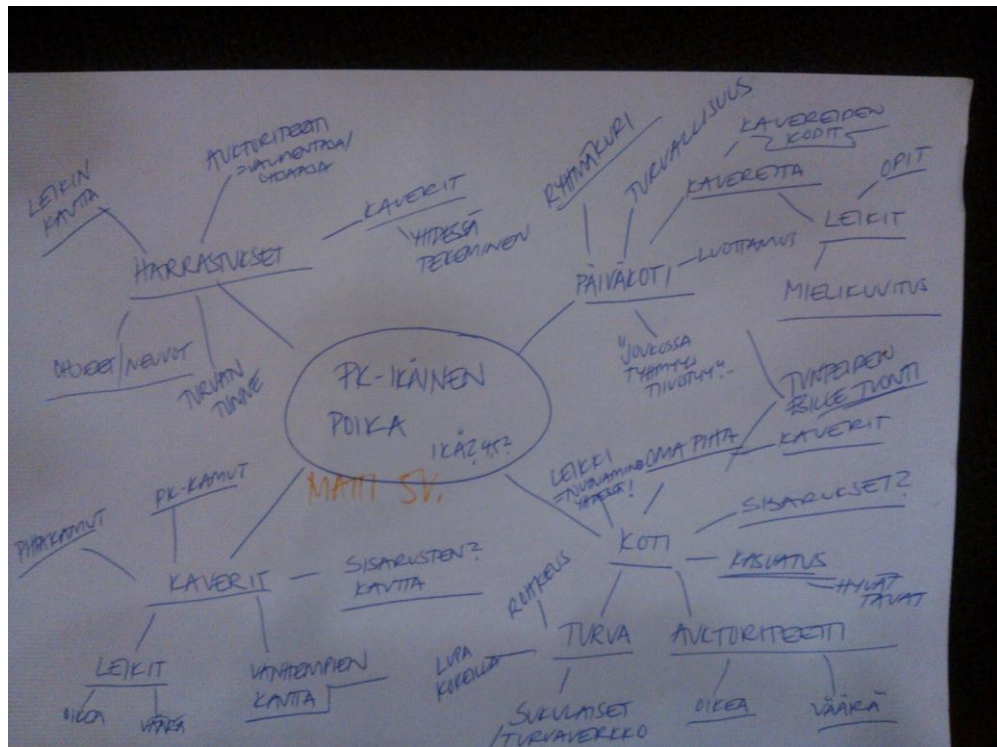
Valittuihin kävijäpersooniin päädyin käytettyjen menetelmien tulosten perusteella. Alueella oli alle kouluikäisiä suuri joukko. Alakouluikäisiä ja nimenomaan alle 10-vuotiaita oli havainnoin perusteella myös suuri joukko. Vähemmistönä oli teini-ikäiset. Kävijäpersoonien sukupuoleen päädyin myös havainnoinnin perusteella: suurempi osa lapsista oli mielestäni poikia.

Kävijäpersoonat syntyivät seulo-vaiheessa. Palvelumuotoiluprosessille tyypillisesti kävijäpersoonat alkoivat muotoutua jo pohdi-vaiheessa, mutta lopullinen muotoilu tapahtui kuitenkin seulo-vaiheessa.

Alla on esitetty ensin kuvien (kuva 2,3 ja 4) avulla, kuinka hahmottelin kävijäpersoonia miellekartan avulla sekä lopputulokset valmiista kävijäpersoonista. Ideoinnissa pohdin, mitkä ovat persoonien taustat, mitä vapaa-ajalla tehdään, mitkä arvot ohjaavat toimintaa, minkälainen perhetausta heillä olisi ja kuka määrää rahankäyttöä. Ideat persoonien syntyyn tulivat kaikkien käytettyjen menetelmien yhteistyönä. Persoonat toimivat eräänlaisina tulkkeina asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Hyödynsin kävijäpersoonia vahvasti kehitysideoinnissa. Pohdin, miten eri persoonat toimisivat eri kehitysideoissa. Tein myös tarinan kävijäpersoonien käynnille Wernerin Parkiin, jotta sain muokattua mielessäni kävijöistä mahdollisimman

todentuntuiset. Kävijäpersoonien tarkemmat kuvaukset ja kehitysideat persoonien kautta ovat liitteessä 3.

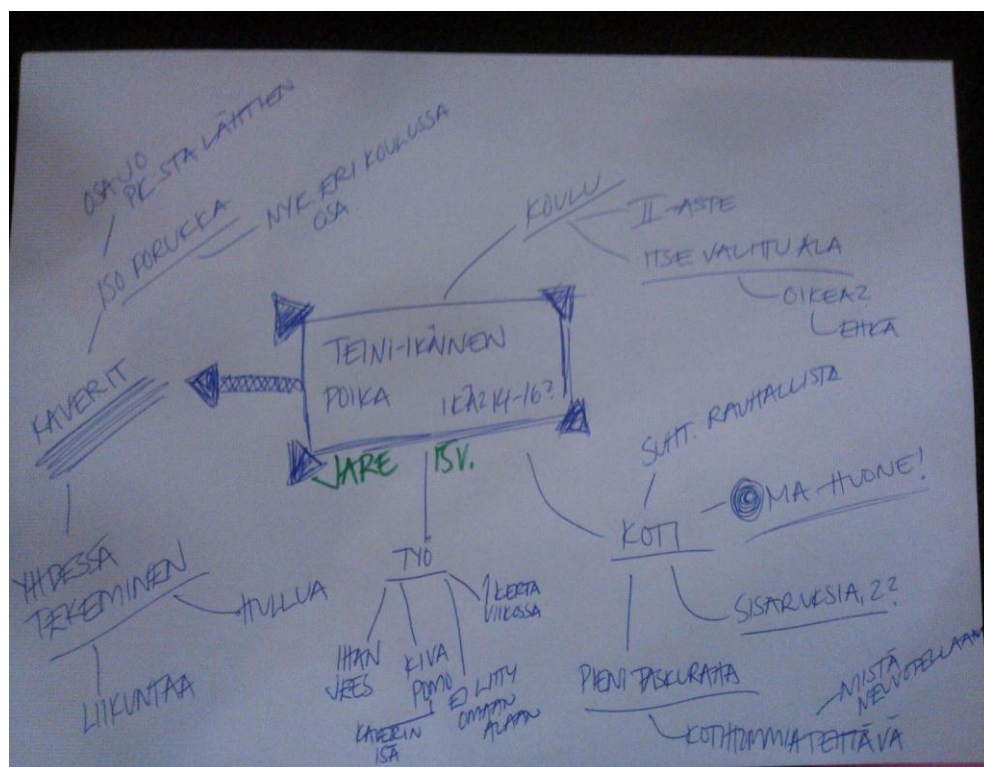
Kävijäpersoonien ideoinnissa kävi heti selväksi, että vaikka persoonat ovat kaikki keskenään erilaisia, heitä yhdistää leikki ja halu tehdä asioita vapaa-ajallaan, jotka liittyvät jollain tavalla liikuntaan. Tämän vuoksi leikin yhdistäminen kehityshankkeeseen oli selvä valinta. Liikunta ja leikki yhdistettynä lasten yhdessä oloon, ovat tekijöitä, jotka ovat läsnä myös Wernerin Parkissa. Toiminnassa tulee olla mahdollisuuksia lasten ja myös aikuisten toteuttaa omaa mielikuvitustaan.



KUVA 2. Ideointia päiväkotikäisen pojan kävijäpersoonasta.



KUVA 3. Ideointia alakouluikäisen pojan kävijäpersoonasta.



KUVA 4. Teini-ikäisen pojan kävijäpersoonan ideointia.

Käyttäjäpersoonana Matti (kuvio 4) on selkeästi rohkea, mutta ikänsä puolesta vielä niin nuori, ettei aina huomaa vaaran paikkaa. Matin vanhemmat maksavat hänen kulutuksensa ja ovat päättävässä asemassa, kun valitaan palvelua. Matilla on kuitenkin sanavaltaa valintoihin, sillä koko perhe liikkuu yhdessä vapaa-ajalla. Matin ensikosketus Wernerin Parkin palveluihin on ollut päiväkodin kautta. Matti kertoi kotona, mitä päivän aikana oli koettu ja tehty. Myös päiväkodin seinälle oli käynnin jälkeen muutaman päivän päästä ilmestynyt valokuvia käynnistä. Sen perusteella Matin vanhemmat totesivat paikan olevan koko perheen kohde ja päättivät seuraavana päivänä kokeilla paikkaa.



KUVIO 4. Kävijäpersoonana Matti (päiväkoti-ikäinen).

Lassen (kuvio 5) liikkumisesta ja kuluttamista päättävät Lassen vanhemmat. Lasse ei saa omaa taskurahaa, vaan tarve katsotaan joka kerta erikseen. Perhe on matkaillut paljon ja Lasse on nähnyt ja kokenut monenlaisia aktiviteetteja. Lasse on ollut Wernerin Parkissa aikaisemmin kerran, luokan kanssa retkellä.



KUVIO 5. Kävijäpersoonana Lasse (alakouluikäinen).

Jare (kuvio 6) asuu vielä kotonaan, mutta saa tarpeisiinsa pientä viikkorahaa. Joskus Jarella on mahdollisuus saada myös lisärahaa vanhemmilta, jos tiedossa on jotain isompaa kulutusta. Liikkuminen on yläasteen loppumisen jälkeen jäänyt vähemmälle, mutta lumilautailemassa Jare käy välillä, lähinnä kaveriporukan kanssa. Suuressa porukassa on useita yllytykseen taipuvaisia henkilöitä, ja sen vuoksi joskus on käynyt läheltä piti-tilanteita. Jare on käynyt lumilautailukäyneillä pari kertaa myös Wernerin Parkissa. Tuubimäki on oikeastaan ainoa, johon

he porukalla menevät, muuten alue tuntuu liian lapselliselta. Ja kaiken lisäksi paikalla on usein aivan liikaa lapsia Jaren makuun. Omia eväitä he käyvät välillä alueella syömässä, sillä omien eväiden syöntipaikka on Wernerin Parkin alueella.

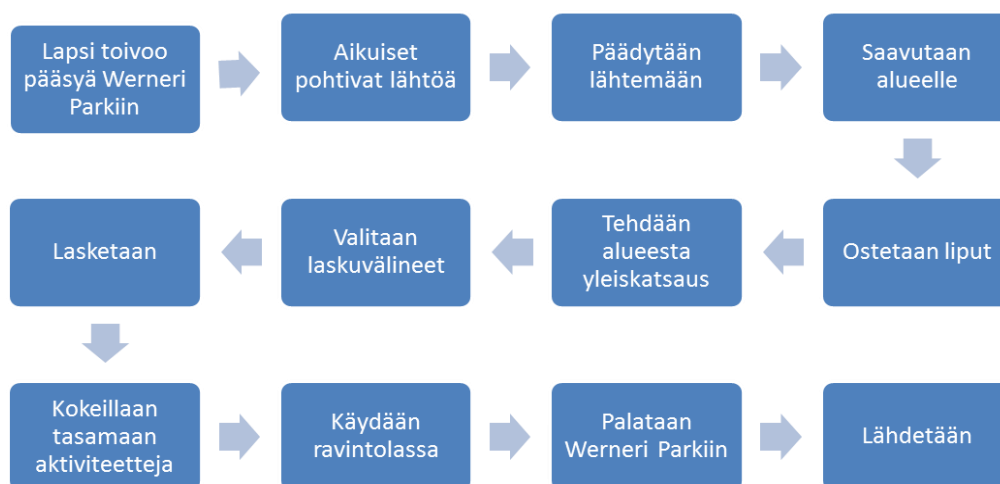


KUVIO 6. Kävijäpersoonana Jare (teini-ikäinen).

4.3 Palvelupolku ja -tuokiot

Palvelumuotoilussa esineet voivat olla palvelun tuotantoon tarvittavia esineitä, joiden käyttöoikeus on vain henkilökunnalla, eivätkä asiakkaat välttämättä edes näe niitä, mutta ne vaikuttavat asiakkaan kokemaan palvelukokemukseen. Toimeksiantajalla esineitä ovat esimerkiksi taikamattohissin koneisto, henkilökunnan viestintävälineet, kahvilan keittiön välineistö sekä lipunmyynnin tekniikka.

Talma Skin Wernerin Parkiin tulevan asiakkaan palvelutuokiot etenevät esimerkiksi kuvion 7 mukaisesti.

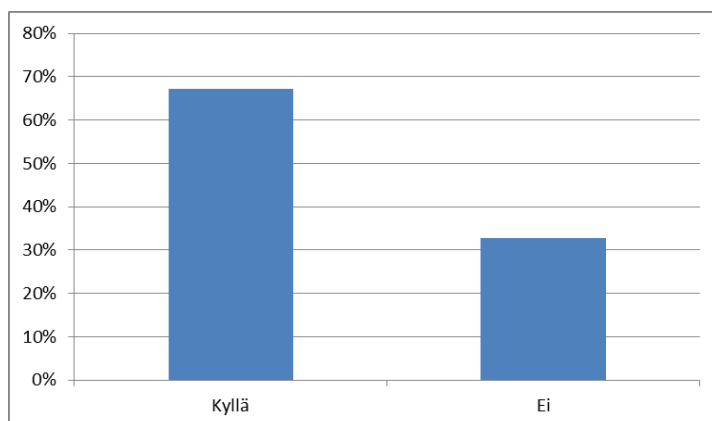


KUVIO 7. Wernerin Park –kävijän palvelutuokiot.

Käytettyjen menetelmien tulokset on alla kerätty Wernerin Parkin palvelupolun ja –tuokioiden avulla. Eri menetelmät tukevat toisiaan ja antavat toisistaan lisätietoa ja tuloksissa mahdollisuuden moninaisempaan tulkintaan.

4.3.1 Kohteen valinta vapaa-ajan aktiviteetille

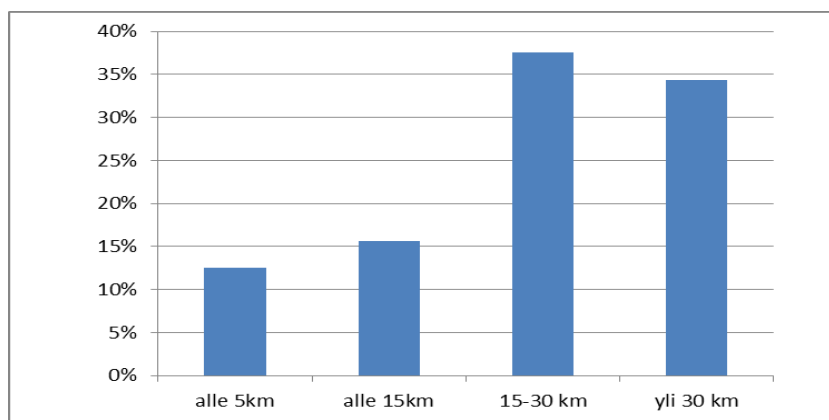
Haastatelluista 33 % oli ensikertalaisia (kuva 18) Wernerin Parkissa. Toimeksiantaja ei odottanut näin suurta määrää ensi kertaa heidän palvelujaan käyttävien osuutta.



KUVIO 10. Onko asiakas käynyt Werner Parkissa aiemmin.

4.3.2 Saapuminen Werner Parkiin

Suurin osa haastatelluista eli 38 % saapuivat 15-30 kilometrin päästä, mutta hieman yllättäen jopa 34 % saapui yli 30 kilometrin päästä (kuvio 9). Aivan lähiseudun asukkaita oli 13 % ja 5-15 kilometrin päästä oli saapunut 16 % haastatelluista. Toimeksiantajan hieman yllätti lähiseudun asukkaiden pieni prosentti sekä yli 30 kilometrin päästä tulevien suuri määrä. Mitään selittävää syytä tälle prosenttijakautumiselle ei löydetty keskustelussa toimeksiantajan kanssa. Mainontaa ei ole kohdistettu alueellisesti niin, että siitä saisi selitystä tälle. Toimeksiantaja piti iloisena tietona, että tulijoita on näinkin runsaasti kauempaa.



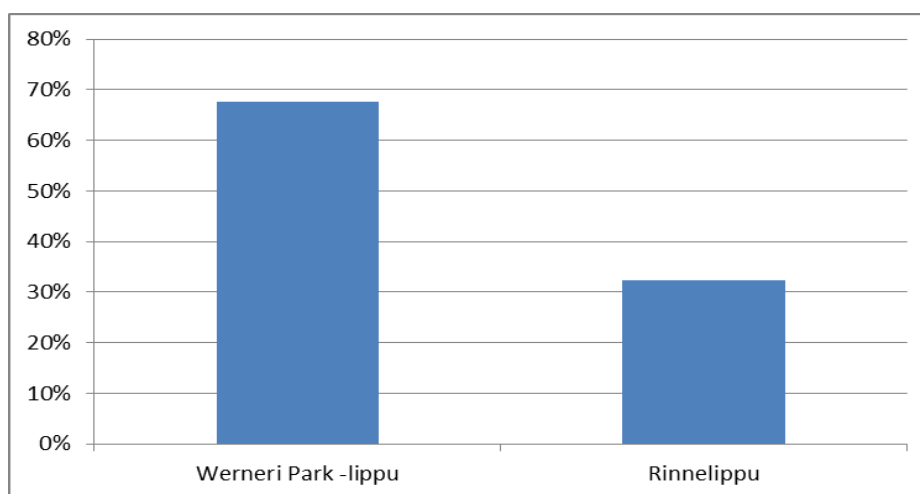
KUVIO 9. Kuinka kaukaa asiakkaat saapuvat Werner Parkiin.

Alueelle tultiin pääsääntöisesti omalla autolla. Wernerin Parkin asiakkaat eivät oikeastaan ollenkaan käytä Talma Skin tarjoamaa ilmaista linja-autokyytiä Keravan asemalta alueelle. Havainnoin avulla huomasin ongelman eli alueelle ohjaavat opasteet. Alueelle opastaa iso kyltti, mutta se koettiin riittämättömäksi. Moni ajaa tienristeyksen ohi. Lisäksi kävijätutkimuksessa ilmeni joidenkin navigaattoriohjelmien vaikeus tunnistaa alueen osoite. Yritys on kuitenkin vastannut ongelmaan ja Internet-sivustolla mainitaan osoite, jonka avulla perille tulisi löytää.

Fokusryhmähaastattelussa päällimmäisenä keskusteluissa nousi alueen lippuhinta. Kävijäkyselyssä alueella jo oleville, ei hintaa koettu ongelmaksi. Tästä voi päätellä, että alueelle jää tulematta potentiaalisia kävijöitä lipun hinnan vuoksi. Keskusteluissa ei kuitenkaan päästy yhteisymmärrykseen, mikä voisi olla käypä hinta alueelle pääsyn maksuksi.

"Tuntuu kurjalta maksaa aikuisen lipusta täysi hinta, kun ei itse ole siellä kuin valvontatehtävissä. Esim. HopLopissa aikuinen on ilmaiseksi alueella, kun ei kuitenkaan itse juurikaan pääse nauttimaan alueen tarjonnasta." Tarja 35v, 2 lasta.

Toisaalta tuli myös kommentointia helposta hinnoittelusta, sillä lippuhintoja oli vain yksi, sama aikuisille ja lapsille.



KUVIO 10. Asiakkaalla käytössä oleva lippu

68 %:lla oli pelkästään lippu Werner Parkiin (kuvio 10), loppuilla oli rinnelippu, jonka voimassa olon aikana saa käyttää myös Werner Parkin palveluita samaan hintaan. Kukaan ei tunnustanut haastatteluhetkellä olevansa alueella ilman lippua. Yllättävän moni oli aluelipulla, sillä paikalla oli selkeästi seurueita ja perheitä, joista osa oli laskettelijoita tai lautailijoita ja näin ollen olisivat voineet samalla lipulla käyttää kahden eri alueen palveluita. Toisaalta, rinnelippu on arvokkaampi, joten sen voimassaoloaikaa ei ole haluttu käyttää Werner Parkin palveluihin. Haastateltavien kanssa keskusteltaessa tuli ilmi, että voisivat ostaa rinnelipun pidemmäksi aikaa, mikäli Werner Parkissa olisi sellaisia palveluita, joilla saisivat vierailuilleen lisäarvoa.

Havainnoinnin perusteella alueella periaatteessa pääsisi ilman lippua eli luvatta hiihtokoulun portista. Porttia ei silminnähden mitenkään valvottu, mutta havainnoinnin aikana tällaista väärinkäytöstä ei näkynyt.

Fokusryhmähaastattelussa koettiin hyväksi, että rinnelippu kelpaa voimassaoloaikanaan myös Werner Parkiin. Myös lippua, joka olisi aikuisille edullisempi ja toimisi vain Werner Parkissa kaivattiin tämän ryhmän kommenttien perusteella.

”Meillä toinen lapsista jo laskettelee, toinen ei. Tuollainen lippuhan mahdollistaa, että koko perhe voi kuitenkin ainakin osan ajasta olla tuolla yhdessä.” Tarja 35, 2 lasta.

Fokusryhmähaastattelussa lipun hinta piti kynnystä korkealla kokeilla palvelua.

”Jos olisi jokin tutustumistarjous tai vaikka ilmaispäivä, voisi ensin kokeilla aluetta. Mutta ei viitsisi ostaa sikaa säkissä” Laura 34v, 1 lapsi.

4.3.3 Oleskelu Werner Parkissa

Koska Werner Park on osa suurempaa asiakaspalvelukokonaisuutta (laskettelu-keskus), on henkilökunnan rooli elämyksen tuottajan merkittävä (Pine & Gilmore 1999, 30). Aktiviteetit ovat asiakkaiden suhteen itseohjautuvia ja henkilökuntaa ei aktiviteetin toteutukseen näkyvästi tarvita. Vain ongelmatilanteissa henkilökunnan näkyvyys tai näkymättömyys vaikuttaa palvelun laatuun merkittävästi. Tästä syys-

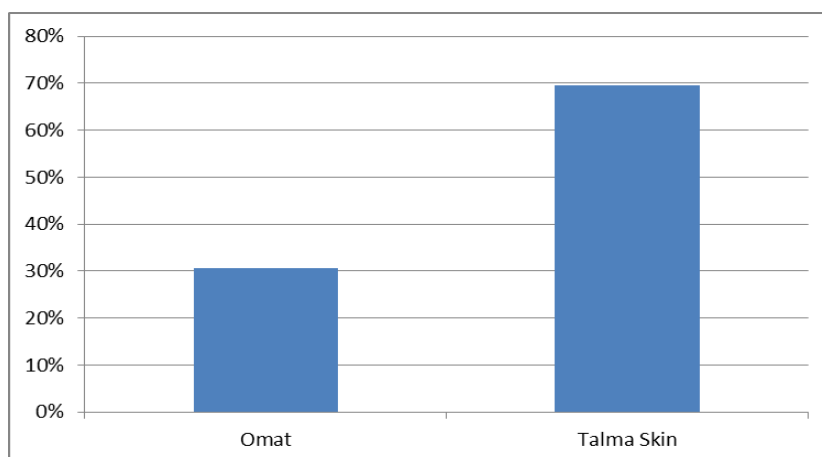
tä paneudun vain henkilökuntaan, vaikka palvelutarjoajan näkökulmasta tärkeitä ovat erityisesti myös tuote, hinta ja palveluympäristö.

Asiakkaat eivät näe Werner Parkia yksittäisenä osana elämystä, vaan sen ympärille kietoutuu pienemmistä tekijöistä kokonaisuus, joka vaikuttaa lopputuntemukseen. Näitä tekijöitä ovat esimerkiksi parkkeerausalueet, alueelle saapuminen, vuokrauspalvelut, lipunmyynti ja ravintolapalvelut. Asiakkaat käyttävät havainnointiin kaikkia aistejaan eli he kuulevat, näkevät, tuntevat, haistavat ja maistavat. Henkilökunnan täytyy muistaa, että aina asiakkaiden edessä he ovat ikään kuin näyttelijä näyttämöllä (Pine & Gilmore 1999, 104).

Havainnointi osoitti, että asiakkaat alueella olivat tyytyväisiä tarjolla oleviin tuotteisiin, mutta tylsistyivät nopeasti. Alue koettiin pieneksi ja nopeasti nähdyksi ja koetuksi. Etenkin isommat lapset alkoivat turhautua noin tunnin alueella olon jälkeen. Tämä näkyi esimerkiksi välineiden käsittelyssä, kanssa olijoiden huomioimisessa tai lähinnä sen puutteesta. Fokusryhmähaastattelussa toivottiin laskuvälineitä monenikäiselle. Lisäksi pohdittiin opasteita tai opastusta välineiden turvalliseen mutta toisaalta monipuoliseen käyttöön.

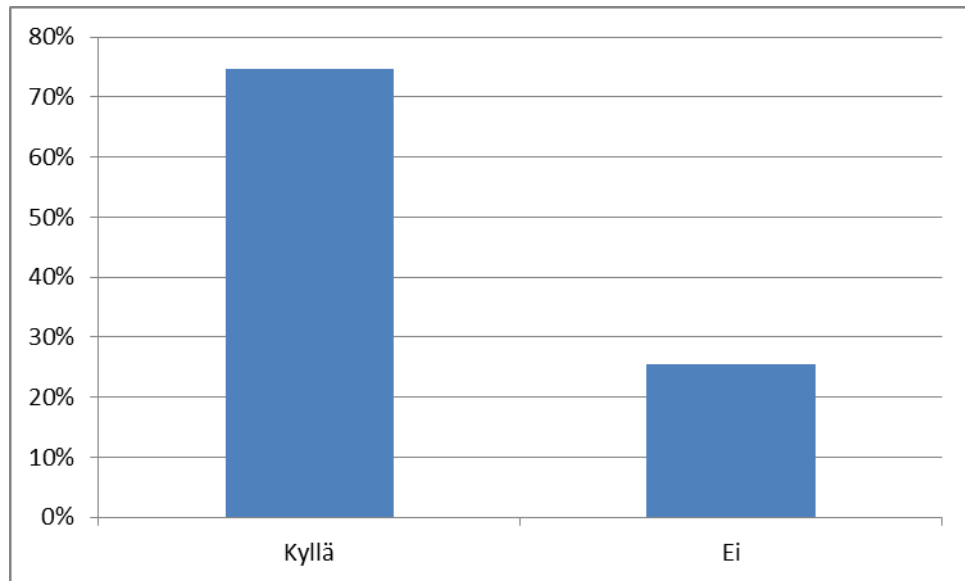
”Eniten mietin sitä, että onko meidän pienelle taaperolle siellä laskuvälineitä vai ottaisinko omat mukaani? Alle 2-vuotias on kuitenkin aika pieni vielä. Ja onko mäki liian hurja?” Kaisa 28v. 1 lapsi

69 % vastanneista (kuvio 11) käytti Wernerin Parkin laskuvarusteita haastatteluhetkellä. Luku tuntuu pieneltä, sillä hyvin harvalla oli havainnointivaiheessa omaa pulkkaa tai muuta vastaavaa mukana. Omien varusteiden käyttäjät ovat suksilla tai laudalla laskijoita. Omilla varusteilla laskijoista useat toivoivat, että lainavarusteita olisi käytettävissä enemmän. Haastattelujen tekopäivinä oli hyvin ruuhkaista ja paikoitellen varusteiden vapautumista joutui hetken odottamaan.



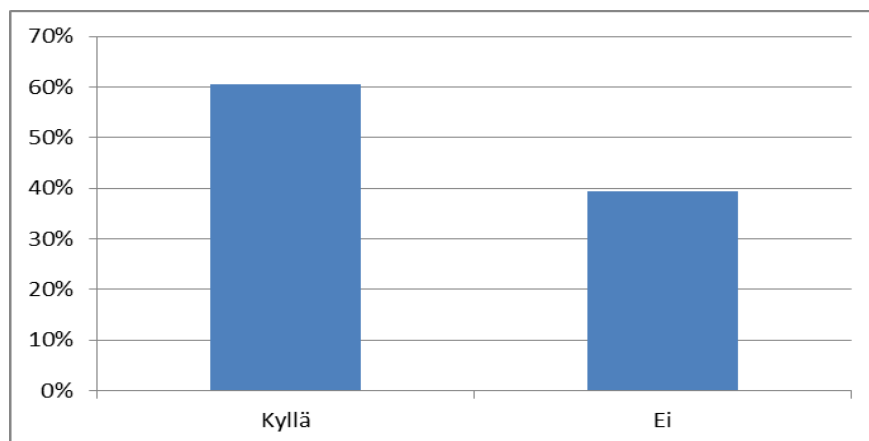
KUVIO 11. Käytetyt varusteet.

Hieman yllättäen 75 % kävijäkyselyn vastaajista toivoi ohjattua lasten toimintaa (kuvio 12) Wernerin Parkin alueelle. Kysymystä tarkennettiin toiminnan tavoitteista ja hyvin yleisesti toivottiin nopealuonteista, toiminnallista toimintaa. Missään nimessä ei toivottu valvottua lastenhoitopalvelua, vaan aktiviteettia, jota vanhemmat voisivat myös seurata. Tällä hetkellä alueella ei ole ohjattua toimintaa lukuun ottamatta joitain sponsorien järjestämiä erikoistapahtumia.



KUVIO 12. Kaivataanko ohjattua toimintaa Wernerin Parkin alueelle.

Myös halukkuus maksaa ohjatusta lasten toiminnasta (kuvio 13) yllätti toimeksiantajan. 46 % vastanneista olisi valmis maksamaan, mikäli olisi ohjattua toimintaa. Valitettavasti kyselyssä ei kysytty, että tekisikö sen useasti käynnin aikana tai uuden käynnin yhteydessä. Tämä kysymys olisi ohjannut uuden palvelun suunnittelua ja hinnoittelua suuresti. Toisaalta, uuden palvelun luonne ja vaativuus määrittäisi vastaajan vastausta kysymykseen.



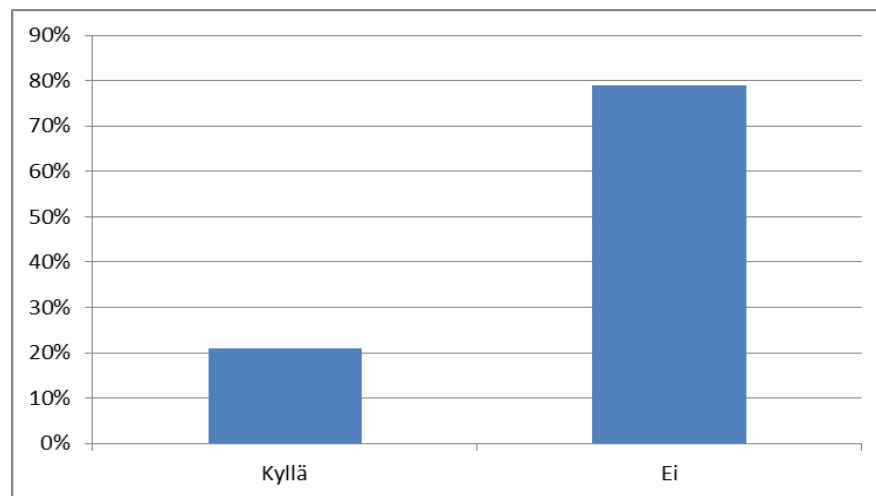
KUVIO 13. Asiakkaiden halukkuus maksaa ohjatusta toiminnasta.

Fokusryhmähaastattelussa heräsi pelko laskuvälineiden turvallisuudesta:

”Mistä voi olla varma, että pulkka tai kelkka on ehjä, kun sitä käyttää niin moni? Jos siinä on vaikka joku hiusmurtuma?” Kaisa 28v, 1 lapsi.

Selkeästi toivottiin opastusta välineiden käyttöön, vaikka vain opastetaulun kautta. Lisäksi valvonta ja aktiivinen puuttuminen asiattomaan käytökseen suhteessa välineistöön herätti myönteisyyttä. Yleisesti opasteiden yksikielisyys tuli esille kävijätutkimuksessa sekä havainnoinnissa. Havainnointiaikana oli useita venäläisiä seurueita, myös ruotsin- ja italiankieltä oli kuultavissa. Tällä hetkellä opasteet ovat suomeksi. Leikki-ikäiset lapset kokivat alussa hieman pelkoa isoa laskumäkeä kohtaan, mutta koettuaan sen kerran, uskaltautuivat lähes poikkeuksetta käyttämään sitä useasti.

Kysyttäessä, koetaanko jokin osa-alue vaaralliseksi (kuvio 14) Wernerin Parkissa, tuli vastaukseksi, että 21 % kokee jonkin osa-alueen vaaralliseksi. Kysymystä täsmennettiin vielä niin, että minkä kohteen erityisesti kokee vaaralliseksi. Pääsääntöisesti asiakkaat kokivat tuubimäen vaaralliseksi joko kokonaan tai osittain. Lähinnä toivottiin aloitukseen lähettäjää, joka katsoisi, ettei kolareita synny. Myös loppupään liukkautta kritisoitiin. Myös muutama (viisi vastaajaa) oli sitä mieltä, että tavallinen pulkkamäki oli vaarallinen. Havainnoinnin perusteella näillä vastaajilla oli hyvin pieniä lapsia (arviolta alle 4-vuotiaita) ja sen ikäisille mäki varmasti onkin hieman pelottava ja jopa vaarallisen tuntuinen.



KUVIO 14. Vaarallisuuden tunteen kokeminen Wernerin Parkin aktiviteeteissa.

Kävijäkyselyyn vastanneet leikki-ikäisten lasten vanhemmat kokivat tuubimäen vaaralliseksi, mutta havainnoinnin perusteella he kuitenkin käyttivät tuubimäkeä aktiivisesti oleskelunsa ajan. Tuubimäen käytössä oli selvästi tarvetta lähettäjälle, joka katsoisi, että mäen alaosassa ei tulisi kolareita. Tästä kuuli puhuttavan paljon havainnoinnin aikana. Tuubimäki on selkeästi suosituin kohde Wernerin Parkissa, joten käyttäjiä on runsaasti.

Alueen laskualueen jakaminen tuli esille kävijäkyselyssä sekä fokusryhmähaastattelussa. Toinen alue selkeästi nuoremmille ja helpompaa mäkeä kaipaaville ja toinen alue vanhemmille, jotka kaipaavat vauhtia ja vaarallisia tilanteita.

Havainnointi osoitti myös henkilökunnan toiminnassa jonkin verran puutteita. Alueella oli koko havainnointiajan henkilökuntaan kuuluva henkilö. Hän selkeästi tarkkaili aluetta ja oli vaatetuksensa perusteella helposti tunnistettavissa. Henkilökunnalta voisi yleisesti osoittaa esimerkillistä käytöstä esimerkiksi varusteiden käytössä. Valitettavasti tässä tapauksessa havainnoin useasti, kuinka hän potki laskuvälineitä maassa ja ei huomionnut asiakkaiden tullessa puhumaan hänelle. Toisaalta, asiakkaat olivat kävijäkyselyn mukaan tyytyväisiä, että alueella oli nähtävissä henkilökuntaan tunnistettavasti kuuluva henkilö. Vuorovaikutusta asiakaisiin ei tapahtunut henkilökunnan aloitteesta. Keskustelua syntyi vain, mikäli

asiakas meni puhumaan henkilökunnalle. Jokaisena päivänä oli eri henkilö työvuorossa.

Henkilökunnan läsnäolo jakoi kävijäkyselyyn vastanneet selkeästi kahteen leiriin. Osa ei kaivannut paikalle henkilökuntaa, eivätkä olleet huomanneet, oliko henkilökuntaan kuuluvia paikan päällä. Havainnointi osoitti, että ongelmatilanteissa henkilökuntaa etsittiin aktiivisesti. Tällainen ongelmatilanne oli esimerkiksi taidokamaton eli seisontahissin sammuminen. Kommentteja henkilökunnan aktiivisuudesta suhteessa asiakkaisiin kuitenkin kerrottiin selkeästi. Myös teoria tukee henkilökunnan aktiivista otetta toiminnassa.

”täytyisi erottua helpommin, esimerkiksi huomioliivi”

”henkilökunta aika laiskan oloista”

”eivät huomioi paikallaolijoita”

”osa vaikuttaa siltä, kuin olisi täällä pakosta”

Se osa vastaajista, jotka eivät henkilökuntaa kaivanneet, totesivat henkilökunnan näkyvyyden olevan riittävä. Fokusryhmähaastattelussa henkilökunnasta puhuttiin paljon. Erityisesti tässä kohtaa paikalla olleet lapset osallistuivat keskusteluun.

”Jotenkin toivoisi, että tuollaisessa lastenpaikassa henkilökunta olisi mallina lapsille. Mistäs muualta ne säännöt toimia oppii kun isommilta ja tietty vanhemmilta. Ja henkilökuntahan sen suunnan määrää” Tarja 35v, 2 lasta

”Mallioppiminen taitaa toimia tässä erityisen hyvin” Liisa 30v, 2 lasta

”opastaako henkilökunta välineiden käyttöön? mä olen ainakin niin raukkis, etten varmaan uskalla itse enkä ainakaan uskaltais lapsia laittaa jyrkkään mäkeen. Mutta jos joku kertois kuinka homma toimii...” Maria 29v, 3 lasta

”kerran kun mä olin siellä, niin mä näin kun joku sellainen töissä oleva potki niitä kelkkoja eteenpäin” Lauri, 6v

Laurin kommenttia tukevat myös havainnoinnin tulokset.

”jonotettiin siihen kivaan ja jäiseen juttuun (tuubimäki) niin siihen tuli joitain, jotka ohitti meijät. Käytiin sanomassa äitille ja se sano sille työläiselle (henkilökuntaan kuuluva)” Alvar, 6v

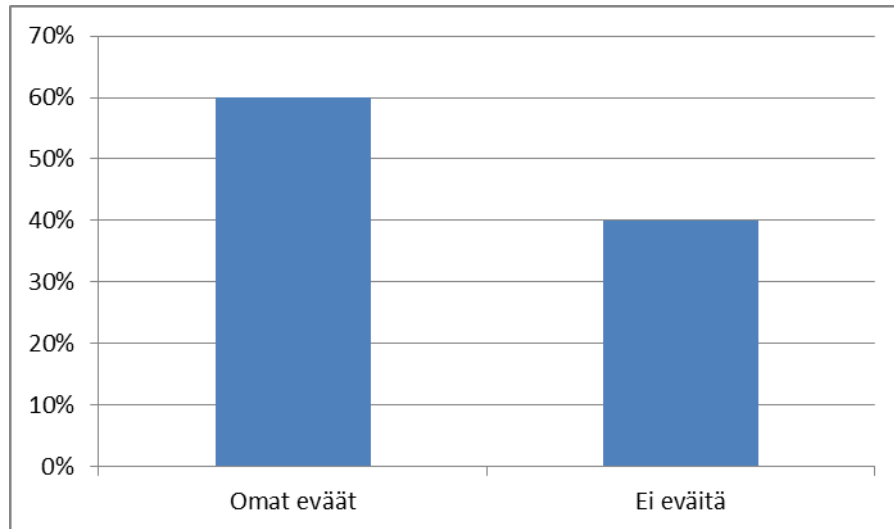
”juu, niin sanoin ja vastaus oli, että ei voi mitään, nyt on ruuhkaa...” Alvarin äiti Kaisa 35, 2 lasta

Selkeästi henkilökunnan roolia alueella pitää tarkentaa. Pedagogisesti on tärkeää antaa oikeaa roolimallia ja mallia tehdä asioita oikein. Lisäksi turvallisuuden vuoksi tarkkuutta pitää lisätä. Henkilökunnan tärkeä tehtävä on havainnoida asiakkaan mahdollista tyytymättömyyttä etenkin palvelutilanteen alkuvaiheessa. Pahimmassa tapauksessa henkilökunnan käytös voi lisätä negatiivisuutta palvelua arvioitaessa. (Noone, Kimes, Mattila & Wirtz 2009, 395.) Henkilökunnan rekrytoinnin lähtökohtana tulee olla asiakkaiden tunnemaailman ymmärtäminen ja sen yhteys elämykselliseen asiakaspalveluun. Asiakkaiden odotukset tulee täyttää.

Wernerin Parkin alueella ei myydä mitään. Alueella on grillikatos, joka on asiakkaiden vapaassa käytössä sekä sisätila, jossa saa syödä omia eväitä. Lisäksi grillikatoksen ulkopuolella on pari pöytää, joita voi käyttää omien eväiden syömiseen. Alueen ulkopuolella on Talma Skin ravintola ja bistro, jossa on tarjolla pikaruokaa (hampurilaisia, ranskanperunoita, pizzaa) sekä kahvilatuotteita (täytettyjä sämpylöitä, kahvileipiä) ja juomista. Bistron puolella on kahvilatuotteista suppeampi valikoima sekä keittolounas. Molemmissa paikoissa on A-anniskeluoikeudet.

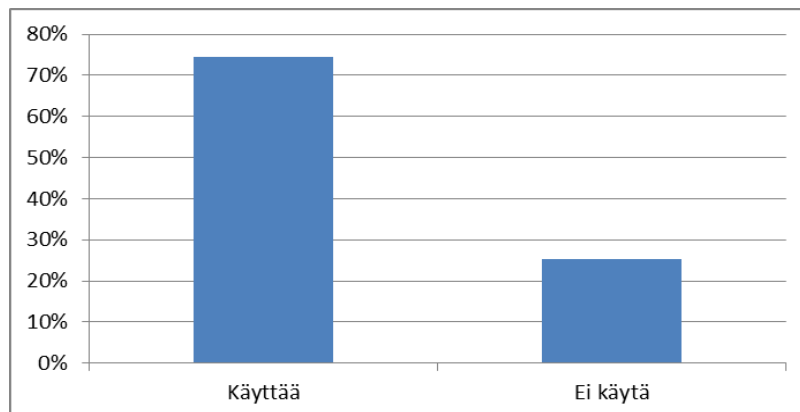
Haastatelluista 60 % (kuvio 15) on syönyt omia eväitä Wernerin Parkissa. Asiakkaissa oli selkeästi kolmea eri asiakaskuntaa ravintolapalveluiden käytössä. Osa asiakkaista käytti vain ravintolapalveluita, heillä ei ollut mukanaan mitään syötävää tai juotavaa: kaikki ostettiin ravintolasta. Osa asiakkaista oli ottanut mukaansa jotain pientä syötävää, esimerkiksi makkaraa tai leivät. Osa näistä asiakkaista käytti omien eväiden lisäksi myös ravintolapalveluita. Pieni ryhmä asiakkaista oli varautunut hyvin runsailla omilla eväillä ja he saattoivat valmistaa elävän tulen kodassa monia lajeja syötävää. Eväät aseteltiin pihalla olevalle pöydälle näyttävästi esille ja eväiden syönti kesti jopa tunnin. Tämä aiheutti muutaman kerran

tilanteen, jossa pöydän tarvitsijoita olisi ollut useampia, mutta tilaa ei ollut. Toisaalta, pöytä seisojien paikoitellen tyhjänä pitkiäkin aikoja.



KUVIO 15. Omien eväiden syönti.

75 % vastanneista oli käyttänyt Talma Skin ravintolapalveluita (kuvio 16). Toimeksiantajalla oli olettamus, että Wernerin Parkin asiakkaista harva käyttää ravintolapalveluita, jotka ovat suurimmaksi osaksi rinne-laskijoiden suosiossa.



KUVIO 16. Wernerin Parkin käyttäjät ravintolapalveluiden käyttäjinä.

Havainnoinnin perusteella Wernerin Parkista poistettiin ravintolaan ja ruokailun jälkeen palattiin Wernerin Parkiin.

Kävijäkyselyn avoimissa kommentteissa tuli paljon palautetta ravintolan tarjonnasta:

”voisi panostaa enemmän ravintolaan”

”enemmän kotiruokaa, buffet”

”terveellisempää ruokaa, lämmitetty terassi”

”jos ruoka olisi terveellistä”

”pitkät jonot, ruuhkaa”

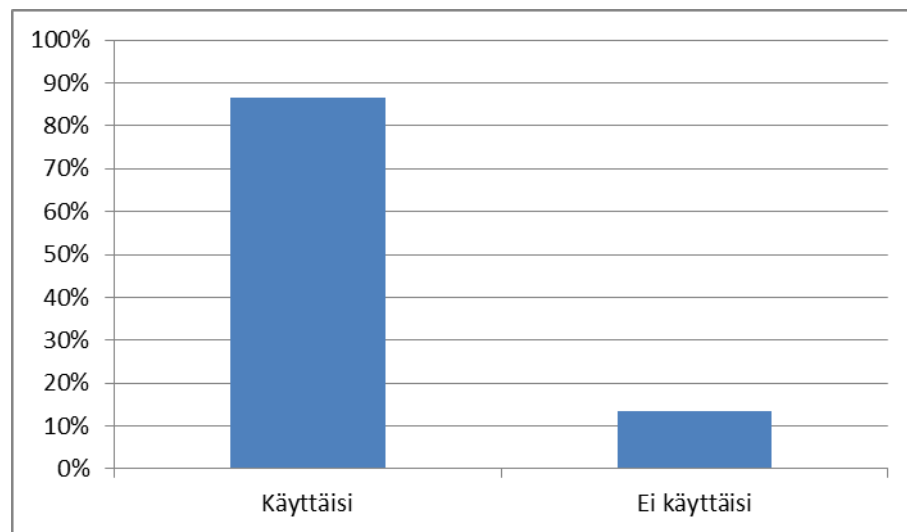
”ruuhkaiset, liian vähän paikkoja ja ruoka epäterveellistä”

”ei valmistauduttu ruuhkaan”

”epäselvät jonot ja kassat”

Kävijäkyselyyn vastanneista 22% oli sitä mieltä, että ravintolapalvelut ovat hyvät tällaisenaan.

Asiakkailta kysyttiin, että ostaisivatko he jotain, jos tarjolla olisi. Ja tulos (kuviot 17) oli hyvin selkeä: 86 % ostaisi, jos alueella myytäisiin ravintolapalveluita. Toiveet myytävistä tuotteista olivat hyvin tavallisia: kahvia ja makkaraa toivottiin erityisesti. Useassa vastauksessa mainittiin erikseen, että ei alkoholia alueelle. Tämä on myös toimeksiantajan ehdoton näkemys asiaan: lapsille suunnattua aluetta ei olla muuttamassa anniskelualueeksi.



KUVIO 17. Wernerin Parkin alueella ravintolapalveluiden käyttäminen, mikäli olisi tarjolla.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kehittämishankkeen lopputuloksena syntyi kaksi kokonaisuutta. Toinen on prosessikaavio uuden palvelutuotteen kehittämisellä ja tarpeen tunnistamiselle. Toinen tulos on kehittämisideat toimeksiantajalle.

Työn tulokset ovat syntyneet teorian ja menetelmien yhteistuloksena. Asiakkaan läsnäolo, asiakkaan tarpeet ja toiveet palvelumuotoilun keinoin sekä elämyspedagogiikan perusajatukset ovat selkäranka lopputuloksille.

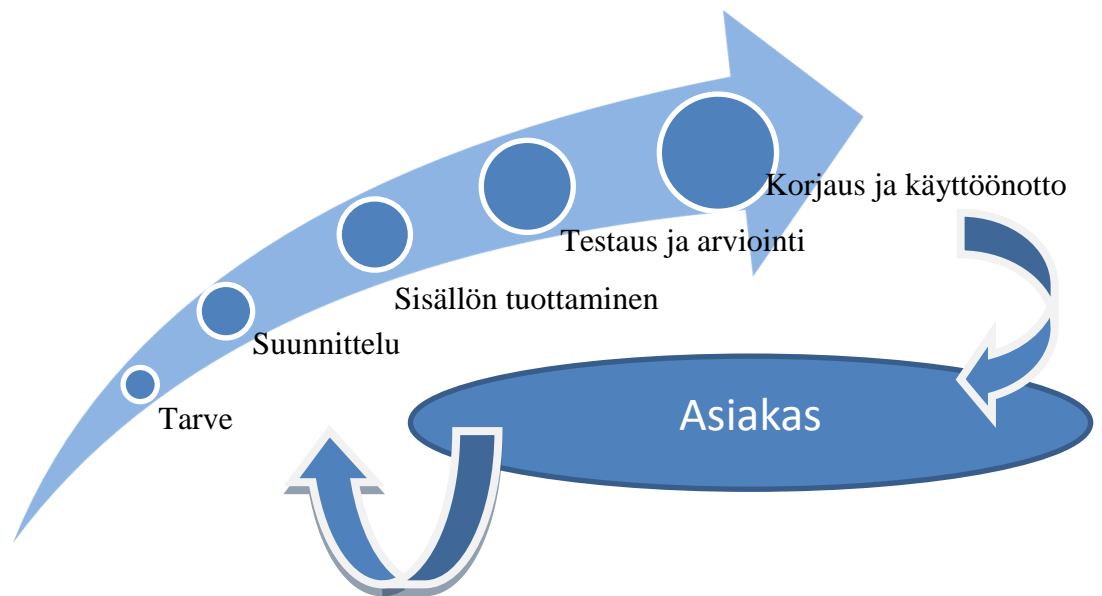
5.1 Kehittämisideoita

Elämystuotannon hienous piilee siinä, että elämyksen voi kokea lähes mistä ja missä vain. Tuote, joka yhdelle asiakkaalle on hyvin elämyksellinen, ei välttämättä toiselle asiakkaalle ole kokemusta kummempi tilanne. Asiakas voi tuntea jopa tylsyyttä. Tällöin korostuvat asiakkaiden taustat sekä odotukset suhteessa tarjolla olevaan palveluun.

Prosessimaisesti edennyt suunnittelu ja mallintaminen eteni Luukkonen, Mykkänen, Itälä, Savolainen & Tammisen (2012, 23) mukaisesti. Alussa lisäsin ymmärrystä kohteesta, jonka jälkeen etsin kehittämistarpeita. Tämän jälkeen tunnistin kehitettävien ja käytettävissä olevia palveluita, jonka jälkeen siirryin toiminnan yhdenmukaistamiseen. Tekniikan avulla siirryin toiminnan seuraamiseen yleisesti. Näiden neuvojen avulla olen päätenyt prosessin mallintamisessa esitettyyn kuvioon (kuvio 20).

Tässä kehitystyössä kehitin prosessikaavion (kuvio 18), joka toimii syklisesti ja etenee portaittain. Kaavio korostaa yrityksen ja asiakkaan yhteistyötä jokaisessa vaiheessa. Kaikki lähtee tarpeesta, joka ilmenee kehitystarpeena tai täysin uuden aktiviteetin tarpeena. Tarve voi tulla ilmi asiakkaalta tai henkilökunnalta. Myös alan yleinen kehitys voi vaatia sitä. Tarpeen hahmotuttua aloitetaan suunnittelu. Myös tässä vaiheessa asiakkaan läsnäolo on suotavaa, ainakin jollakin tasolla. Idean syntymisen jälkeen siirrytään tarkempaan sisällön tuottamiseen. Valmis tuote tulee testata ja joissain tapauksissa palataan sisällön tuotantoon syystä tai

toisesta. Testauksen jälkeen tehdään arviointia. Asiakkaan näkemys tuotteeseen otetaan huomioon. Tässä vaiheessa tulee myös kerätä palautetta. Mahdollisten korjausten jälkeen voidaan tehdä käyttöön otto. Kaavion jokaisessa vaiheessa korostetaan vuorovaikutusta ja dynaamisuutta.



Kuvio 18. Prosessikaavio uuden tai jo olemassa olevan aktiviteetin kehittämiseksi.

Riippuen tuotteesta tai aktiviteetista, voidaan luodussa aktiviteetissa havaita uusi tarve, jolloin sykli alkaa uudestaan. Tai havaitaan täysin uusi tarve ja kehitetään täysin uusi tuote tai aktiviteetti. Tämän syklin tulisi olla jatkuvaa ja suhdetta keskiössä olevaan asiakkaan tulee korostaa. Tämä kaavio toimii myös matkailualueen kehittämisen kannalta (Butler 2006, 18), suuri kokonaisuus rakentuu pienistä osista.

Kehitysehdotustuloksiin päädyin hyödyntämällä elämyspedagogiikan yhteisöllisyyttä yhdistettynä leikkiin ja kokemukselliseen oppimiseen. Oikeita vaihtoehtoja etsiessäni hyödynsin voimakkaasti havainnoinnin, fokusryhmähaastattelun ja kävijäkyselyn vastauksia.

Vaihtoehtoissa on monipuolisuutta ja kausivaihtelut on otettu huomioon, jotta toimintakautta voidaan pidentää. Yhteisöllisyyttä ja yhdessä kokemuksen kautta opittuja aktiviteetteja on myös kirkastettu sekä luotu uusia (kuvio 19).



KUVIO 19. Kehitysehdotusten koontikaavio.

Elämyspedagogiikan idean mukaisesti lasten tulee saada mahdollisuus kokeilla rajojaan ja osaamistaan, jotta esimerkiksi heidän itsetuntonsa kehittyy. Yhdessä tekeminen, uusien asioiden oppiminen ja turvalliset aikuiset lähettyvillä luovat mahdollisuudet tällaiseen toimintaan. Kehitysideat on koottu runsassanaaisempina

ja kuvilla varustettuna liitteeseen 4. Kehitysidea, joka on luotu kävijäpersoonan tarinan kautta, on esimerkiksi tällainen:

Viikonloppuisin ja loma-aikoina tarjolle aikoja, jolloin tiettyjä lajeja saa kokeilla. Esimerkiksi lumilautailua vartin verran opettajan johdolla pientä korvausta vastaan Wernerin Parkin alueella.

Tämä idea antaa mahdollisuuden monelle kokeilla uutta lajia, eikä se silloin se sidottu esimerkiksi perheen taloudelliseen tilanteeseen. Jokainen voi oman uskalluksen, kokemuksen ja joissain tapauksissa myös ryhmän rohkaisun avulla tehdä jotain sellaista, mitä ei ole aiemmin tehnyt. Tilanteessa on läsnä hiihdonopettaja, joka tunnistaa kokeilijasta mahdollisen epävarmuuden ja toisaalta osaa rohkaista oikeilla neuvoilla toteuttamaan aktiviteettia.

5.2 Työn tavoitteiden toteutuminen

Työn tavoite oli koota monipuolisesti rakennetun teorian avulla astumalla asiakkaan asemaan uusia kehitysideoita toimeksiantajalle. Kehitysideat ovat syntyneet monen vaikuttimen ansiosta. Kaikissa ehdotuksissa on käytetty elämyspedagogiikan osa-alueita ja niihin on päädytty palvelumuotoilun avulla. Kehitysehdotukset ovat liitteenä (liite 3 ja 4), mutta koottuna ehdotukset kuviossa 19. Kehitysehdotuksiin päädyin hyödyntämällä kävijäpersoonien vaikutusta (Stickdorn & Schneider 2010, 178) sekä palvelupolkuja (Miettinen 2013, 48). Näiden teorioiden avulla kehittäjänä oli helpompi nähdä prosessi ja mahdollinen tarve asiakkaan silmin. Havainnoinnin ja kävijätutkimuksen yhdistäminen samaan aikaan oli toimiva toteutus. Tällä tavoin kehittäjänä pystyin seuraamaan todellisia valintoja ja pohtia asiakkaiden todellisia tarpeita.

Työ eteni vauhdikkaasti, mutta määrätietoisesti. Prosessia vietiin eteenpäin porras kerrallaan ja samalla oma osaamiseni karttui suurin harppauksin. Koen, että suurin hyöty, vähättelemättä toimeksiantajan samaa hyötyä työstäni, on oma oppimiseni suuren projektin läpiviemiseksi, on ollut nautittavaa ja tarpeellista.

Aikataulun määrittivät toimeksiantajan eräpäivät sekä kehityshankkeen ohjaajan kanssa sovitut palaverit. Nämä määräpäivät syklittivät prosessin etenemisen ja saivat aikaan kokonaisen työn. Tekijät, jotka erityisesti auttoivat työn etenemistä olivat: määrätietoinen ajankäyttö, läheisten tuki ja ymmärrys työn tärkeydelle sekä ehdottomasti työn tekemisen mielekkyys. Opiskelutoverin vertaistukea ei myöskään sovi vähätellä; sain sieltä suunnasta hyviä kommentteja sekä ennen kaikkea kannustusta jatkaa eteenpäin. Tässä prosessi on kasvanut taitoni käsitellä ja hankkia oman asiantuntija-alueeni tietoa ja kykenen kriittiseen arviointiin. Suurien kokonaisuuksien hahmottamisen taito on vahvistunut. Myös erilaiset menetelmät ja niiden käyttömahdollisuudet ovat tulleet tutuksi. Oma-aloitteisuus ja tahto tarttua haasteisiin ei ole koskaan ollut minulle ongelma, mutta tässäkin osa-alueessa olen saanut lisäosaamista. Tietoni oman alueeni toimijoista on lisääntynyt ja kontakteja on syntynyt.

Tämän kehittämishankkeen tutkimuskysymys oli: miten elämys- ja matkailuyrityksen tuotekehitykseen voidaan vaikuttaa palvelumuotoilun keinoin? Tässä kehityshankkeeni vaiheessa voin ilokseni todeta, että kysymykseen löytyy vastaus nyt helposti. Eli palvelumuotoilu antaa useita keinoja, riippuen tilanteesta, kehittää elämys- ja matkailuyrityksen toimintaa. Tässä työssä hyödynsin kävijäpersoonia eniten. Palvelumuotoilu antoi kehitystyölle vaihtoehtoja, joiden avulla pystyin asettumaan kävijöiden asemaan ja pohtimaan heidän tarpeitaan ja toiveitaan. Koin tärkeäksi rajata käytettävien menetelmien määrän. Toisen alakysymyksen vastaus tässä tapauksessa oli, että uutta oli oikeastaan kaikki. Toimeksiantajalla oli oletuksia, mutta ei varmuutta asiakkaiden todellisista haluista. Käytetyillä menetelmillä voitiin joko kumota tai vahvistaa olleet oletukset.

Työn edetessä ja tietoperustan karttuessa, minut yllätti työn laajuus ja pois karsittavan materiaalin määrä. Oli tehtävä valintoja käytettävien menetelmien ja käsitteiden mahdollisuuksista. Seulomisvaiheen jälkeen pitäisi ehdottomasti olla myös kokeile ja testaa-vaihe. Prosessin toimivuutta ei voi varmistaa muuta kuin testamalla.

Tällä hetkellä alueen muiden yrittäjien toiminta ei näy Talma Skin alueella. Talma Ski tuottaa itse kaikki palvelunsa joko suoraan tai välillisesti (hiihtokoulupalvelut ja kesätoiminta). Alueen yrittäjien yhdistäminen toimintaan matkailukeskusajattelun perusteella voisi tuoda synergian kautta lisää mahdollisuuksia toiminnan kehittämiseksi ja monipuolistamiseksi. Ongelma lienee se, että laajalla alueella pienyrittäjät eivät ole verkostoituneet aktiivisesti ja vahva toimija koetaan vaikeasti lähestyttävänä. Verkostoituminen kasvattaisi kaikkien hyötyä ja paikallisuus korostuisi entisestään.

Matkailun aallonharjalla pysyminen vaatii jatkuvaa kehitystä, uuden oppimista ja sen soveltamista jo olemassa olevaan tietoon ja taitoon. Monien tekijöiden summa kasvattaa vahvan alusta ja rungon menestyksekkäälle idealle. Uuden tuottamista ei pidä pelätä eikä rajoittaa.

Työn merkityksestä olen saanut palautetta toimeksiantajalta. Kävijäkysely koettiin hyödylliseksi ja siitä saatiin tietoa, jota toimeksiantajalla ei ennestään ollut, mutta sitä tarvittiin. Itse kehityshankkeet saivat runsasta kiitosta ja niiden käytettävyys on kiitettävää. Osaan ideoista on jo tätä kirjoittaessa tartuttu, esimerkiksi alueelle on saatu uuden opastekyltit opastamaan alueelle. Wernerin Park kokee myös muutoksia alkavalle 2013-2014 kaudelle.

5.3 Jatkotutkimuskohteita

Tulevaisuudessa kehitystyötä voisi jatkaa laajentamalla selkeämmin neljän vuodenajan tuotteisiin. Mikäli tehdään investointeja, tulisi niiden olla käytettävissä pääsääntöisesti vuodenajasta riippumatta esimerkiksi käyttötarkoitusta muuttamalla. Luomani prosessikaavio ja sen keskinäiset suhteet toimivat uusien ideoiden kehittämisessä ja erityisesti heti tarpeen ilmaantuessa.

Tärkeää ja mielekästä olisi myös kohdistaa voimavaroja ja kehitystä alueen yrittäjien kesken. Toimintaan voisi ottaa mukaan ja sitouttaa myös kolmannen sektorin toimijoita. Myös oppilaitosyhteistyö toisi kaivattua kehitystä kaikille osapuolille. Vahvempi yhteistyö esimerkiksi oppilaitosten kanssa, voisi tuoda kustannustehokkaampaa kehitystä, kun tietoa saadaan levitettyä laajemmalle. Yhtenä jatkoke-

hityskohteena voisi olla esimerkiksi vuosittainen kävijäkysely oppilaitosyhteistyönä. Myös ravintolapalveluiden kehittäminen on oma kehittämishankkeensa, sillä vain noin viidennes kävijöistä oli sitä mieltä, että tilanne on tällaisenaan hyvä.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Aaltonen, T., Cavén, S., Haapasalo, J., Joensuu, J., Nyqvist, L., Somerkoski, K., Sutinen, J. & Sutinen, P. 1992. Seikkailun Mahdollisuus. Kansalaiskasvatuksen Keskus r.y. Helsinki: Yhtyneet kirjapainot Oy.

Aaltonen, M., Ojanen, T., Siven, T., Vihunen, R. & Vilén, M. 2001. Lapsen aika. Juva: WS Bookwell Oy.

Aaltola, J. & Valli, R. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Jyväskylä: Gummerus.

Bowles, S. & Telemäki, M. 2001. Seikkailukasvatukset teoria ja käytäntö osa 1. Oulu: Kajaanin opettajakoulutusyksikkö, Oulun yliopisto.

Butler, R. 2006. The concept of a tourist area cycle of evolution: implications for management of resources. Teoksessa R. Butler (toim.), The tourism area life cycle. Vol 1. Applications and modifications. Clevedon: Channel View Publications.

Chai, K. & Xiao, X. 2012. Understanding design research: A bibliometric analysis of Design Studies.

Dewalt, M.K. & Dewalt, B.R. 2002. Participant Observation. ALTAMIRA Press. Walnut Creek.

Dorst, C. H. 2008. Design Research: A Revolution-waiting-to-happen. Design Studies. Vol 29. No 1. pp. 4-11.

Firat, A. F. & Schultz C. J. 1997. From Segmentation to Fragmentation: Markets and Marketing Strategy in the Postmodern Era. European Journal of Marketing. 31 (3/4).

- Friedman, K. 2000. Creating design knowledge: from research into practice. IDATER 2000: International conference on design and technology educational research and development. P. Roberts & E. Norman (toim.) Loughborough University.
- Gunn, C.A. 1994. Tourism planning: basics, concepts, cases. Washington: Taylor & Francis.
- Grönroos, C. 2009. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Haapasalo, J. 1992. Seikkailun psykologiaa. Teoksessa Caven, S (toim.) Seikkailun mahdollisuus. Helsinki: Kansalaiskasvatuksen julkaisuja.
- Hakkarainen, K., Lonka, K. & Lipponen, L. 1999. Tutkiva oppiminen. Älykkään toiminnan rajat ja niiden ylittäminen. Porvoo: WSOY.
- Hakkarainen, P. 1990. Motivaatio, leikki ja toiminnan kohteellisuus. Helsinki: Kirjapaino Oma.
- Hakkarainen, P. 2000. Leikki ja kehitys. Teoksessa K. Karila, J. Kinos & J. Virtanen (toim.) Varhaiskasvatuksen teoriasuuntauksia. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen Tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hännikäinen, M. 1992. Roolileikkiin siirtyminen leikin kehitysvaiheena. Piagetilainen näkökulma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Hämäläinen, P. & Pahtaja, V. 2004. Leikkivälineharjoittelun ja leikkikenttätöiminnan vaikutukset esikouluikäisten lasten motoriikkaan. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

- Kalliomäki, A. & Ruuska, J. Palvelun konseptointi. 2011. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.
- Kauppila, P., Saarinen, J. & Leinonen, R. 2009. Sustainable tourism planning and regional development in peripheries: a Nordic view. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism* 9(4).
- Karppinen, S. 2007. Elämyksestä kokemukseen ja oppimiseen. Teoksessa Karppinen, S & Latomaan, T. (toim.) Seikkaillen elämyksiä: Seikkailukasvatuksen teroia ja sovelluksia. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Karppinen, S. 2005. Seikkailullinen vuosi haastavassa luokassa – Etnograafinen toimintatutkimus seikkailu- ja elämyspedagogiikassa. Oulu: Oulun yliopisto.
- Karvonen, O. 2002. Virkamieskö prosessori?: Opas prosessien kehittäjille. Helsinki: Helsingin kaupunki.
- Kettunen, I. 2000. Muodon palapeli. Helsinki: Wsoy.
- Kettunen, I. 2013. Mielekkyyden muotoilu, autoetnografia tuotekehityksen alkuvaiheista. Kuusamo: Kettunen. Tulossa 2013.
- Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.
- Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edi-ta Prima Oy.
- Laamanen, K & Tinnilä, M. 2002. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- Lecklin, O. 2012. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.
- Lehtinen, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut – tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Luckner, J. & Nadler, R. 1997. Processing the Experience. Strategies to enhance and generalize learning. Second Edition. Iowa: Kendall/Hunt Publishing Company.

Luukkonen, I. & Mykkänen, J. & Itälä, T. & Savolainen, S. & Tamminen, M. 2012. Toiminnan lammintaminen: tasot, näkökulmat ja esimerkit. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto ja Aalto-yliopisto.

Mager, B. 2004. Service Design. A Review. Köln: Prima Print GmbH.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmien käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Kuopio: Teknologiateollisuus ja Savonia-ammattikorkeakoulu.

Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009. Designing Services with Innovative Methods. Keuruu: Otava Book Printing Ltd.

Moritz, S. 2005. Service Design – Practical access to an evolving field. Köln International School of Design.

Mossberg, L. 2003. Att skapa upplevelser- Från OK till WOW! Lund: Studentlitteratur.

Noone, B., Kimes, S., Mattila, A. & Wirtz, J. 2009. Perceived service encounter pace and customer satisfaction. An empirical study of restaurant experiences. Journal of service management vol.20 No.4/2009. Emerald Group Publishing Limited.

Pine, J. & Gilmore, J. 1998. Welcome to the Experience Economy. Harvard Business School Press. Boston, Massachusetts.

Ryan, C. 2003. Recreational tourism. Demand and impacts. Clevedon: Channel View Publications.

Saarinen, J. 1995. Matkailualueen hahmottuminen: kaksi näkökulmaa matkailualueen kehittymiseen. Terra, 107(4).

- Saarinen, J. 2007. Tourism in peripheries: The role of tourism in regional development in northern Finland. Teoksessa D.K. Müller & B. Jansson (toim.), Tourism in peripheries: perspectives from the far north and south. Wallingford: Cabi.
- Saffer, D. 2007. Designing for Interaction. Creating Smart Applications and Clever Devices. Berkeley: New Riders.
- Salonen, J. & Ruutikainen, P. 2006. E for Experience – Using Game-Based Design Elements in Electronic Services– Teoksessa M.Kylänen (toim.) Articles on Experiences 4 Digital Media & Games. Rovaniemi: University of Lapland Press.
- Sanders, E.B. 2006. Design serving people. – Teoksessa E. Salmi–L. Anusionwu (toim.) Cumulus Working Papers. Helsinki: University of Art and Design.
- Sipoon kunta. 2010. Talman osayleiskaava-alueen maisemaselvitys. Eriksson Arkkitehdit Oy.
- Spradley, J.P. 1980. Participant Observation. Holt, Rinehart & Winston. New York.
- Stickdorn, M. & Schneider, J. 2010. This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases. Amsterdam: BiS Publisers.
- Tammelin, T. 2008. Johdatus suomalaisten kouluikäisten fyysiseen aktiivisuuteen. Teoksessa Laakso, L. (toim.) Fyysisen aktiivisuuden suositus kouluikäisille 7-18 – vuotiaille. Helsinki: Opetusministeriö.
- Tarssanen, S. 2005. Elämystuottajan käsikirja. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- Tooman, L.A. 1997. Applications of the life-cycle model in tourism. Annals of Tourism Research.
- Valtonen, A. 2005. Ryhmäkeskustelut – Millainen metodi? Teoksessa J. Ruusu-vuori & L. Tiittula (toim.), Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus Tampere: Vastapaino.

Vargo, S.L. – Lusch, R.F. 2004. Evolving to a new dominant logic of marketing. *Journal of Marketing*, 68 (January).

Weaver, D. 2000. A broad context model of destination development scenarios. *Tourism Management* 21(3).

Zuckermann, M. 1972. *Sensation Seeking: Beyond The Optimal level of Arousal*. Hillside: Erlbaum.

Elektroniset lähteet

Alaterä, T. 2005. Talman kylän historia. [viitattu 19.5.2013]. Saatavissa: <http://www.talma.fi/>.

GolfTalma 2020. [viitattu 19.5.2013]. Saatavissa: <http://www.golftalma.fi/uploads/peedeeaffat/Golf%20Talma%20Oy%202020%20strategia.pdf>.

Leppänen, E. 2011. Palvelumuotoilun esimerkit ja tehtävät. [viitattu 3.6.2013]. Saatavissa: <http://vimeo.com/31543418>.

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti, MIT-hanke. 2010. Matkailun tuotekehittäjän käsikirja. [viitattu 9.4.2013]. Saatavissa: <http://matkailu.luc.fi/hankkeet>.

Morelli, N. & Tollestrup, C. 2007. New representation techniques for designing in a systemic perspective. *Design Inquiries 2007* [viitattu 4.6.2013]. Saatavissa: <http://www.nordes.org/data/uploads/papers/108.pdf>

Poikela, E. & Poikela, S. 1999. Kriittisyys ja ongelma-perustainen oppiminen. Teoksessa J. Järvinen-Taubert & P. Valtonen (toim.) *Kriittisyyteen kasvu korkea-kouluopetuksessa*. Tampere: TAJU, [viitattu 4.6.2013]. Saatavissa: <http://www.uta.fi/laitokset/kirjasto/oppimiskeskus/verkkoaineisto/kasv/poikela99.pdf>.

Ruckenstein, M. 2011. Innovaatiot epävarmuuden aikana. Pääkirjoitus. Tieteessä tapahtuu 7/2011 [viitattu 3.6.2013]. Saatavissa:

<http://ojs.tsv.fi/index.php/tt/article/view/4523/4271>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [viitattu

3.6.2013]. Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>.

LIITTEET

Liite 1: Asiakastyytyväisyyskyselylomake

Liite 2: Tarkistuslista havainnointiin

Liite 3: Kehitysehdotukset kävijäpersoonien kautta

Liite 4. Wernerin Parkin kehittämisehdotus toimeksiantajalle sanoin ja kuvin

LIITE 1

Asiakastyytyväisyyskysely – TalmaSki (tilaaja) Keudan ammattiopisto (tekijä)

Tulokset TalmaSkin käyttöön ja tuotekehitykseen.

Taustatietoja

1. Seurueen koko: _____ joista lapsia: _____
 - a. 1
 - b. 2-4
 - c. yli 4
2. Mistä tulette (km)
 - a. alle 5km
 - b. alle 15km
 - c. 15-30km
 - d. yli 30 km
3. Oletteko käynyt WernerParkissa aiemmin? Ei Kyllä Montako kertaa: _____
4. Tulitteko tänne
 - a. omalla autolla
 - b. skibussilla
 - c. kävellen
5. Mistä olette kuulleet WernerParkista?
 - a. lehtimainonta
 - b. internet
 - c. muu, mikä:

WernerPark (vastaukset voi laajentaa koskemaan koko seuruetta)

1. Onko teillä
 - a. WernerPark-lippu
 - b. Rinnelippu
 - c. ei lippua

2. Käytättekö omia vai TalmaSkin tarjoamia laskuvälineitä (pulkat, stigat)?
Oma TS

3. Minkä arvosanan asteikolla 4-10 antaisitte yleisesti WernerParkille?

Perustelut:

4. Mikä WernerParkissa on mielestänne hyvää?

Perustelut:

5. Mitä mielestänne pitäisi kehittää?

Perustelut:

6. Mitä konkreettista uutta kaipaisitte WernerParkiin? (yritysyhteistyötapahtumia, ohjattua lasten toimintaa, välineitä, majoitusta, kylpylä... Vaihtoehtoja esitetään asiakkaalle VAIN jos hän kaipaa esimerkkejä)

7. Koetteko jonkin osa-alueen WernerParkissa vaaralliseksi?

Perustelut:

8. Onko WernerParkissa mielestänne riittävästi henkilökuntaa?

Perustelut:

9. Käyttäisittekö, jos tarjolla olisi palveluita Werner Parkissa, jotka maksaisivat erikseen, esim. iso liukumäki, zorb-pallo (Vaihtoehtoja esitetään asiakkaalle VAIN jos hän kaipaa esimerkkejä)?

10. Kaipaisitteko tänne enemmän mäkeen (A) ja mäenlaskuun liittyviä toimintoja vai tasaisella maalla (B) olevia toimintoja? A B

11. Jos WernerParkissa olisi luistelurata, käyttäisittekö sitä? K E

12. Jos WernerParkissa olisi ohjattua lastenohjelmaa, käyttäisittekö sitä? K E

Jos kyllä: olisitteko valmiita maksamaan siitä?

Lisäpalvelut

1. Oletteko käyttäneet ravintolapalveluita? Kyllä
Ei

Jos kyllä, niin mitä mieltä olette niistä:

Jos ei, niin miksei:

2. Oletteko syöneet omia eväitä WernerParkissa?

Kyllä

Ei

Jos kyllä, onko tilat omien eväiden syömiseen sopivat tarkoitukseen hyvät?

Entä kota?

3. Jos WernerParkin alueella myytäisiin ruokaa ja juomaa, ostaisitteko? Kyllä

Ei

Kommentteja TalmaSkin ravintolapalveluista:

LIITE 2

Tarkastuslistat havainnointiin

Välineet

- Löytääkö asiakas välinevaraston nopeasti?
- Löytääkö välinevarastosta haluamansa tuotteen?
- Osaako asiakas käyttää välinettä?
- Saako apua pyydettyäessä?
- Minne jättää välineet käytön jälkeen?

Ruokailu/omaat eväät

- Omien eväiden syöntipaikan käyttäjämäärä
- Kodan käyttämäärä
- Ruokailupöydän (ulkona) käyttäjämäärä

Tasamaan tuotteet

- Onko jonoa?
- Osataanko tuotteita käyttää?
- Saako tarvittaessa apua?

Alamäen tuotteet

- Tuleeko jonoa?
- Noudatetaanko turvallisuusohjeita
- Seuraako henkilökunta vaaranpaikkoja?

Henkilökunta

- Vuorovaikutus asiakkaisiin?
- Ohjaus ja neuvonta? Omatoiminen? Pyydettyäessä?
- Läsnäolo?

Opasteet

- Noudatetaanko opasteita?
- Kielivalinnat?
- Opasteiden selkeys?

LIITE 3

Kehitysehdotukset kävijäpersoonien kautta.

MATTI

Matti on menossa Wernerin Parkiin päiväkotiryhmänsä kanssa. Ryhmän matkan kustantaa vanhempainyhdistys, mutta varauksen ja yhteydenoton kohteeseen hoitaa päiväkodin henkilökunta. Kulkeminen kohteeseen tapahtuu bussilla, joka kuuluu alueen sisäänpääsyhintaan etukäteen varatuille ryhmille. Päiväkotitiedottaa vanhempia lähtö- ja tuloajoista, sekä ruokailun hoitamisesta. Lisäksi kerrotaan, ettei mukaan tarvitse ottaa omia laskuvälineitä: paikan päällä on tarvittavat välineet.

Vanhemmille herää kysymyksiä:

- onko mäki liian hurja?
- pelottaako Mattia?
- onko henkilökuntaa riittävästi? Kuka valvoo lastani ja hänen turvallisuutta?
- yllyttävätkö ”isot pojat” liian hurjiin mäkiin?
- tarvitaanko kypärää?

Päiväkodin henkilökunta ei osaa vastata kysymyksiin, sillä kukaan heistä ei ole käynyt Wernerin Parkissa. Tässä tapauksessa ollaan täysin internet-sivujen varassa tiedon saannissa.

Ehdotus 1:

Päiväkotitiedottaa ja koululaisryhmille laitetaan etukäteen tiedoksi infokirje, jossa kuvataan kohde, kerrotaan toiminta ja mahdollisuudet sekä kerrotaan turvallisuusohjeet. Lisäksi kirjeessä mainitaan lapsen saaman lipun kelpoisuus samaan iltaan asti, jolloin vanhemmat voivat tulla hieman pienemmin kustannuksin lapsen kanssa illalla kokeilemaan yhdessä kohdetta.

Ehdotus 2:

Päivinä, jolloin paikan päällä on runsaasti etukäteen tilattuja päiväkotitiedotus- ja koululaisryhmiä, ohjeistetaan henkilökunta kiinnittämään huomioita erityisesti turvallisuuteen ja sen valvomiseen. Henkilökuntaan tulee olla vuorovaikutuksessa aloitteentekijä ja näyttää omalla esimerkillään varusteiden käytön oikeellisuus sekä alueella turvalliseen liikkumiseen malli.

LASSE

Lasse on käynyt viime vuonna koulun kanssa kohteessa. Lasse on aika ajoin muistellut käyntiä, mutta muu perhe ei ole kohteessa käynyt. Perheen äiti päättää, että perhe lähtee lauantaina ja Lasse saa ottaa ystävän mukaan. Perhe saapuu paikan päälle omalla autollaan. Mukaan otetaan makkarat ja juomista lapsille. Alueen yleiseen tutkailuun vanhempien kanssa menee alussa hetki. Vanhemmat yrittävät arvioida silmämääräisesti, mikä on turhan hurjaa mukana oleville pojille. Tilannetta hankaloittaa se, että opasteet ovat suomeksi, mutta vanhemmat ymmärtävät vain ruotsia. Lasse ymmärtää ruotsin lisäksi suomea, joten hän kääntää parhaansa mukaan opastetekstejä vanhemmilleen.

Lasselle ja vanhemmille herää kysymyksiä:

- lautailun kokeileminen kiinnostaa, mutta kokonaista kurssia ei ole nyt mahdollista ottaa. Voisiko lauttaa kokeilla?
- Miksei alueella myydä mitään syömistä ja juomista edes ruuhkaisina päivinä?
- tuubimäki kiinnostaa poikia, mutta mäessä on paljon nuorisoa, jotka ohittelevat ja laskevat muiden päälle. Onko se turvallista?
- Alueella on paljon lapsia, voisiko heitä jotenkin yhdistää johonkin tekemiseen?

Ehdotus 3:

Viikonloppuisin ja loma-aikoina tarjolle aikoja, jolloin tiettyjä lajeja saa kokeilla. Esimerkiksi lumilautailua vartin verran opettajan johdolla pientä korvausta vastaan Wernerin Parkin alueella.

Ehdotus 4:

Viikonloppuisin ja loma-aikoina pieniä kisailuja lapsille, eri-ikäryhmille eri kilpailuja. Osallistuminen maksutonta ja palkintona pieni voitto. Kilpailun pituus maksimissaan 20 minuuttia. Esimerkkejä kilpailuista: pituusmäen lasku, lumikenkäily, joukkuemäen lasku tai tasamaalla kisailua. Näistä ennakoon mainontaa.

Ehdotus 5:

Wernerin Parkin alueelle myyntipiste, josta voi ostaa ainakin lämpimiä juomia, valmiiksi täytettyjä leipiä ja makkaraa, joko valmiiksi grillattuna tai niin, että asiakas voi grillata kodassa sen itse.

Ehdotus 6:

Selkeät ohjeet hurjempiin mäkiin ja henkilökunta valvomaan ohjeistuksien noudattamista. Jonotusalueet selvästi merkittynä.

JARE

Jaren kaveriporukka tekee yhdessä paljon. Kesäisin pelataan koripalloa koulun kentällä ja välillä jalkapalloa ruohokentällä. Talvisin porukka käy pari kertaa kuussa laskettelemassa, yleensä Talmassa, sillä Keravan juna-asemalta sinne on ilmainen bussikuljetus pari kertaa illassa. Osa Jaren kaveriporukasta saa rahaa vanhemmiltaan, osa maksaa kulunsa itse joko viikkorahoista tai tekemällä työtä. Tällä kertaa osalla kaveriporukasta on rahasta tiukkaa. He päättävät lähteä kuitenkin ilmaisella bussilla Talmaan, mutta eivät osta arvokkaampaa rinnetippua vaan edullisemman Wernerin Parkin lipun. Myös laskuvarusteet kuuluvat lipun hintaan, joten omia ei tarvitse hankkia. Porukalla on välillä vauhti aika kovaa ja edessä olevat hitaammat pienet lapset joskus saattavat jäädä jalkoihin ja he kiilaavat jonossa. Paljon liikkuesssa tulee myös helposti nälkä, ja omien eväiden mukana kanto ei ole Jaren kaveriporukassa yleisesti normaalia. He päätyvät kohteen ravintolaan hampurilaisaterian ääreen. Syömisen jälkeen ulkoilua kohteessa jatketaan vielä.

Jaren kaveriporukalla herää kysymyksiä:

- voisiko olla hieman hurjempia mäkiä, joihin ihan pienet lapset eivät saisi tulla?
- laskuvälineitä enemmän, ruuhkalla loppuivat kesken
- jotta kaveriporukan hurjin saadaan selville, voisi olla joku ”miestä isompi” kohde.

Ehdotus 7:

Mäkiä ja aktiviteetteja, joissa on selkeästi ikäraja. Ikäraja voi myös olla yläikäraja. Ikärajaa on myös valvottava.

Ehdotus 8:

Laskuvälineitä ei välttämättä nykyisiin aktiviteetteihin tarvita määrällisesti lisää, mutta niiden säilytystä ja ohjeistusta voisi kirkastaa. Opasteita, minne tarpeettomat välineet jätetään ja henkilökunta aktiivisena opastamassa tässä toiminnassa.

Ehdotus 9:

Aktiviteetteja, jotka voivat olla vaativiakin. Näistä aktiviteeteista voidaan kerätä myös kertamaksua, mutta sen on oltava maltillinen, jotta aktiviteetti vetää kävijöitä.

LIITE 4

KEHITTÄMISEHDOTUS Kuvien ja sanojen

Alueparannusehdotuksia

Alla esiteltävät ehdotukset olen koonnut yllä esiteltyjen menetelmien tulosten perusteella sekä kävijäpersoonia hyödyntäen. Lisäksi olen käynyt useammassa talvimatkailukeskuksessa tarkastelemassa heidän vastaavaan toimintaansa.

Yleiskuva

Tällä hetkellä Wernerin Parkin alue on rajattu oranssein muovisin aidoin, jotka erottuvat todella selkeästi. Paikoitellen aidat ovat hieman notkahtaneet ja niiden ylläpitoon tulisi kiinnittää huomiota.

Wernerin Parkin alueella on useampia pieniä rakennuksia (välinevarasto, kota, omien eväiden syöntipiste, henkilökunnan valvontatorni, saniteettitilat). Ehdottaisin, että yleisilmettä yhdistetään ja samalla saadaan peruskuvaa hieman rauhoitettua. Rakennukset ovat profiililtaan hyvin erilaisia, joten yhtenäinen värimaailma toisi helpotusta tähän.

Opasteet

Tällä hetkellä opasteet ovat pääosin suomeksi, paikoitellen myös englanniksi. Tällä hetkellä asiakaskuntaa on myös esimerkiksi Venäjältä. Opasteisiin tulee kiinnittää huomiota ja niissä olevia turvallisuussäntöjen noudattamista tulee valvoa.

Henkilökunta

Tällä hetkellä alueella on yleensä yksi henkilökuntaan kuuluva. Hän selkeästi merkitty yrityksen logoilla varustetuilla vaatteilla. Hän on pääsääntöisesti valvontatornissa sekä välillä taikamaton luona. Henkilökuntaa tulee olla enemmän. Heidän vastuullaan tulee olla alueen yleisen silmäilyn ja laitteiden kunnossapidon lisäksi turvallisuudesta huolehtiminen, tasavertaisuuden onnistuminen jonotuksessa sekä opastaminen aktiviteeteissa. Henkilökunnan tulee myös panostavaa aktiiviseen vuorovaikutukseen, joka edistää jo itsessään turvallisuuden tunnetta.

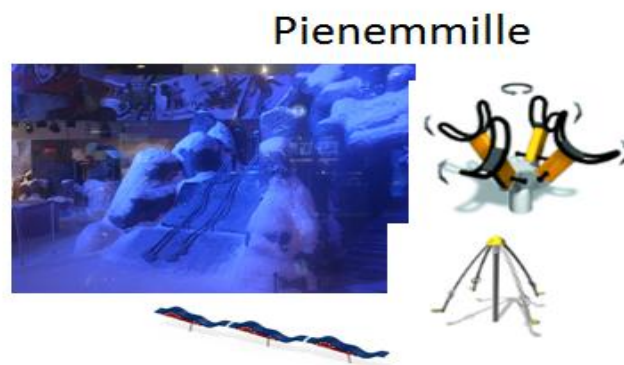
Aktiviteetit

Nyt Wernerin Parkissa on kaksi isoa mäkeä, toisesta lasketaan suksilla ja lumilautoilla ja toisesta pulkilla ja vastaavilla. Lisäksi pulkkamäen reunalla on tuubimäki, josta lasketaan autonsisärengastyypisillä laskuvälineillä. Alueella tulee rakentaa laajamittaisesti erikoismäkiä, jotka vaativat toisaalta taitoa ja uskallusta, mutta myös erilaisia laskuvälineitä.

Pienemmille käyttäjille kaivataan tasamaalle ehdottomasti uutta. Nyt alueella on muutama karuselli ja tuubikaruselli. Tuubikaruselli on liian ruuhkaisella paikalla, suoraan

sisääntulon edessä. Tuubikaruselli on tuotteena hyvä, mutta sille pitää rauhoittaa oma paikka jo turvallisuuden vuoksi. Pienten lasten tuotteiden on oltava sellaisia, jotka rohkaisevat lapsia käyttämään niitä monella eri tapaa. Lisäksi lapsen tulee rohkeasti voida käyttää motorisia taitojaan, kehonhallintaa sekä saada mahdollisuus valita, tekeekö toimintaa yksin, kaksin vai ryhmässä. Tämän vuoksi aktiviteetteja on oltava useita. Pienten lasten alue on syytä erottaa muusta alueesta selkeästi, kuitenkin niin, että näköyhteys muuhun alueeseen säilyy. Alueella on hyvä olla viihtyisiä penkkejä, sillä osalla vanhemmista on mukanaan vaunuikäisiä lapsia ja siksi puhdasta seisoa tulee heille paljon eivätkä he pysty osallistumaan aktiviteetteihin tämän vuoksi. Tilaa aktiviteettien ympärille, jotta lapsi kaatuessaankin voi olla varma, ettei viereisestä aktiviteetista kukaan tule päälle.

Kuvan mukaisesti ehdotan pienemmille lapsille selkää kehonhallintaan liittyviä keinoja ja karuselleja, jotka ovat sään kestäviä suomalaisia tuotteita. Lisäksi jonkinlainen kiipeilymahdollisuus, jossa narun avulla kiivetään pieni mäki ylös ja toisella puolella odottaa esimerkiksi liukumäki. Nousua varten voi olla liukuestematot helpottamassa pienten jalkojen käyttöä.



Isommille, ehkä jopa nuorille aikuisille kaivataan sellaista aktiviteettia, joka karkottaa pienemmät pois aktiviteetista, antaa mahdollisuuden kokeilla omia rajojaan, mutta turvallisesti, sadun ja leikin varjolla.

Laskumäkeen sellainen "raide" tai kohta, jossa esimerkiksi alle 140 cm eivät saa laskea. Tätä mäkeä voi laskea usean henkilön ryppäissä, vierekkäin tai peräkkäin. Myös erilaiset laskuvälineet ovat sallittuja, turvallisuuden rajoissa.

Isommille ja samalla aikuisille kuntoilualue. Välineet ovat säänkestäviä ja kotimaisia. Niissä voi kuntoilla ulkovarusteilla ja ne käyttävät käyttäjän kehon omaa vastusta. Ohjeistus on selkeä ja se löytyy jokaisesta laitteesta kuvan kanssa. Alue tulee sijoittaa niin,

että näköyhteys muuhun alueeseen säilyy. Esimerkiksi vanhemmat, joiden koulukäiset lapset laskevat Werner Parkin mäessä, näkevät jälkikasvunsa.

Isommille



Alueen takanurkassa on tällä hetkellä tuubimäki, joka ehdottomasti suosituin aktiviteetti alueella. Tätä aktiviteettiä ei pidä missään nimessä poistaa, päinvastoin sitä tulee kehittää ja kasvattaa.

Mäkeen voisi tehdä rinnakkaisia laskumahdollisuuksia, ja näiden kesken erilaisia variaatioita, osa suoraan laskua, osa mutkalla, osa helpompia ja vaikeampia. Laskuvälineinä voisi olla myös niin sanottu kahdeksikko, eli kaksituubirengasta ommeltuna yhteen. Tällöin vaihdin tunteen voi jakaa ystävän kanssa. Tuubimäkeen tulee myös tehdä selkeä aloituspaikka, joka mahdollistaa tasapuolisen jonottamisen. Aloitus voi olla korotettu, joten se erottuu muusta laskualueesta. Alastulokohta pitää eristää niin, ettei pääalelasuja tapahdu ja poistuminen on turvallista. Laskua voi myös kouruttaa, jolloin siinä voi olla jyrkkiäkin mutkia, mutta turvallisuus säilyy.

Tuubimäki kasvattaa nuoren laskijan itsetuntoa oikein suoritettuna. Nuori uskaltaa tehdä ulospäin ehkä vaaralliselta vaikuttavan laskun, jossa hänen tulee hallita kehoaan, lukea omia toimintojaan esimerkiksi kallistaessa mutkissa. Onnistumisen tunne voi olla parhaimmassa tapauksessa pitkäkestoinen tuoden mahdollisuuksia onnistua muissakin elämän ehkä vaaralliselta vaikuttavissa käännekohtissa. Huonolla tuurilla, nuori laskee kaveriporukan yllyttämä ja kokee tilanteen äärimmäisen epämurkavaksi. Tämän vuoksi on hyvä olla eritasoisia laskukohteita, jotta jokainen voi valita itselleen sopivimman.

Tuubimeän kehitys



Tällä hetkellä tuubimäessä voi laskea vain tuubilla ja pulkkamäessä pulkillä, kelkoilla, liukureilla ja muilla vastaavilla. Laskuvälineitä on syytä uudistaa aika ajoin, jotta käyttäjien mielenkiinto pysyy yllä. Myös hurjempiin laskumäkiin on hyvä erilaisia laskuvälineitä. Esimerkiksi kuvan mukaisesti tuubeja voisi olla niin sanottuna kahdeksikkona, eli kaksi tuubia yhdessä. Tällöin yhdessä tekemisen tunne voimistuu. Myös suuremmalle porukalle yhtenäinen laskuväline on suotavaa, tällä tavoin voidaan yhdessä miettiä, mikä on sopivin alastulotapa. Tällaisessa tilanteessa myös vanhemmat lapset joutuvat aktivoimaan mielikuvitustaan lähes arkitilanteessa.

Laskuvälineitä



Toimintaa on luonnollista jatkaa ja tuoda uutta tasamaa-aktiviteettien avulla. Tällä hetkellä tasamaa-aktiviteetit ovat aika köykäisiä ja pienemmille käyttäjille kohdennettu. Havainnoinnissa tuli muutamaan otteeseen ilmi, että isommatkin lapset tylsistyvät jossain vaiheessa laskuun, mutta lumen kanssa temmeltäminen kiinnostaisi vielä.

Kuvan mukaisesti uutta voisi olla suuremmat ja laadukkaammat kiipeilytelineet, jotka haastavat käyttäjänsä. Pienemmät voivat kuvitella olevansa linnassa ja seikkailla siinä sadussa, isommat lapset voivat lähteä raketilla kuuhun tai paeta merirosvoja. Ihan miten lapsi itse päättää.

Kiipeilytelineitä on olemassa myös isommille käyttäjille, jopa aikuisia kiinnostavia telineitä. Nämä ovat säänkestäviä ja kotimaisia tuotteita.

Aktiviteetteja, jotka eivät olisi päivittäisiä ja saatavilla vain tiettyyn kellonaikaan ja vielä mahdollisesti korvausta vastaan, kannattaa harkita. Moottorikelkan kyydissä olo, poniratsastus, minimoottorikelkoilla ajaminen ja mitä ikinä uutta markkinoille tulee, ovat tuotteita, jotka vetävät ihmisiä paikan päälle. Näitä on myös helppo markkinoida ja kohderyhmä selvä.

Tasamaalla



Aiemmin on jo todettu, että toiminnan haasteet ovat kausiluonteisuus ja sää. Olen alusta asti halunnut ottaa valmiiseen työhön yhdeksi näkökulmaksi myös nämä ongelmat. On olemassa valtavasti aktiviteetteja, joita voi samoilla välineillä suorittaa niin kesällä kuin talvellakin. Aktiviteetin luonteen voi pitää samana vuoden ajasta toiseen tai sitten hieman muuttaa sitä.

Aktiviteettien vuoden ympäri käyttömahdollisuuden ei tarvitse tarkoittaa sitä, että Wernerin Parkia pidetään auki vuoden ympäri. Alueella on nyt jo kesätoimintaa ja nämä aktiviteetit voidaan yhdistää siihen toimintaan luontevasti. Näillä valituilla aktiviteeteilla saadaan kiinnostavuutta ja uutta näkökulmaa kesätuotteiden markkinointiin ja jopa kohderyhmän määrittämiseen.

Jo hyväksi todettu tuubimäki toimisi myös kesätuotteena. Samoilla tuubeilla voidaan laskea kumimatolla vuorattua mäkeä tai kourua. Tuubi liukuu muovimattoja pitkin yhtä hyvin kuin lumella. Tämä muovimatto on tuttu esimerkiksi mäenlaskun kesäkilpailuista.

Vaijeriliuku on myös aktiviteetti, joka toimii vuoden ympäri. Tämä ei varmasti ole tuote, joka toimisi ilman valvontaa ja niin sanotusti itsestään, mutta valvottuna toimii loistavasti. Riippuen sijoituskohteesta ja korkeudesta, vaijeriliussa voi saada hienojen maisemien lisäksi kuntoilua ja onnistumisen tunnetta.

Etenkin maailmalla erittäin suosittu laji on zorb-pallo. Zorb on pallo, joka on täytetty ilmalla, mutta sen keskiö on tyhjä. Pallon reunassa on ihmisen mentävä reikä ja sen avulla käyttäjä pääsee pallon sisälle. Pallon ilmapuuden vuoksi käyttäjä on sisällä pehmeässä. Pallo lähetetään alamäkeen ja pallo pomppii kohti maalia. Zorb toimii niin talvi- kuin kesäolosuhteissa, sitä voi soveltaa tasamaa-aktiviteetiksi usealla eri tavalla (kuvassa on

yksi malli). Zorb pallon käytössä on tiettyjä turvallisuusriskejä, jotka huolellisella suunnittelulla pystytään minimoimaan.

Kesä- ja talviaktiviteetteja

